

商いの新しいものさし

（株）商い創造研究所
代表取締役

松本 大地

第97回

進化するデジタル、深化するアナログ

昨年の小売流通の中で最も変化が大きかったのは、ネット販売分野の動向であり、世界が大きく動いた。中でもアマゾンの動きは突出し、一昨年は米国でホールフーズ・マーケットを約1・5兆円で買収し、スーパーマーケット市場に参入。傘

下に収めた1週間後にニューヨークの店舗を訪れたところ、早々に価格訴求のPOPが並ぶと共にアマゾンの宅配ボックスが設置されていた。昨年は本紙と共同企画で行っている米国視察に

仕組み。レジが不要の無人コンビニエンスストアが実現した。昨秋にはニューヨークのソーホー地区にできた「アマゾン4スター」を訪れた。ネット通販で高評価の商品を取り扱う新業態の実店舗であり、ネット通販サイト上で4つ星以上の評価を獲得した約2000点の商品を取り扱う。

家庭やキッチン用品、おもちゃやゲームなど幅広い商品が並ぶ中、思わず購入したのは触り心地が良かったぬいぐるみだ。買ったお客はたぐいさんの選択肢の中で五感が動いたものを求める。現場での体験価値と融合するメリットは大きい。近年はベストセラーなどをセレクトした実店舗「アマゾン・ブックス」も拡

大するなど、アマゾンがあらゆる企業・産業をのみ込むことを意味する造語「アマゾン・エフェクト」は、じわりじわりと染み込んでいた。アマゾン4スターから徒歩5分の場所にあるのは「エヴァーレーン」。

「アマゾン・ゴー」でのショッピングを体験した。スマートフォンで個人認証をして入店すると、センサーが買った物中の行動を観察し、商品を持って店外に出ると自動的に精算され、アマゾンのアカウントに代金を請求される

2017年12月に旗艦店を開業したパレルプラントで、今まではネット販売に特化してきた。この企業の特徴は服をつくるためにかかるすべての原価を公表する。生地や付属品の原材料費、縫製代、輸送代、人件費、税金がいくらか、利益としてどれだけ計上しているといった透明性が支持を集める。店舗面積185坪のおよそ4分の1はフィッティングルームであり、「実際に試着をしてみたい、ネットで見たものを手に取って見たい」というというニーズの大きさを実感した。同店でカシミアのセーターを購入したのは、仕入れ価格が下がったので値下げましたとの表示があり、その正直な企業姿勢

に共感したからだ。一方、定価観測を続けている米国オレゴン州ポートランドでは、実店舗のメリットを最大限に生かした個性的なショップが人気だ。ミッシェル・トリーットの小さな書店では、推奨本を紙で包んで表紙が見えないようにラックに飾って外に出し、「表面で判断しないで、中身が大切だからメッセージから想像して」と書かれたPOPを付け、それぞれの本の惹かれることが綴られている。本を媒介に人と人がつながる街には、アマゾンの利便性とは違う肌感覚で楽しめる要素がある。

ポートランドの住民に長きに渡り愛着を持たれているのが掃除機の専門店「スタークス」バキューム」。1988年に創業した4世代続く、老舗の家族経営店である。創業時よりお客様に最高の選択、優れたカスタマーサービス、経験価値を提供することをビジョンに掲げ、店内にはいろいろなカーペットや絨毯が敷

かれ、専門知識の豊富なスタッフが、各家庭の事情に合った適切な商品を選択する。修理のアフターフォローに対応するため様々な種類の部品をストックし、なんと上層階に自社の掃除機博物館を併設している。アマゾンやウォルマートではなく、各家庭の掃除機主治医のようなスタークスを選択する理由がわかる。世界中から人が押し寄せるニューヨークの交通渋滞は年々ひどくなり、クラクションの音が鳴りやまず、ビジネスも生き馬の目を抜くような激しさがある。かたやポートランドでは人が交差点に立っていればクルマは青信号でも停まり、クラクションの音を聞くことはあまりなく、心豊かな生活文化をつくる術に長けている。それぞれの個性で独自の強みを伸ばしていく街からは、デジタルの進化とアナログの深化がつくりだされる。今年も両都市の商いの新しいものさしからは目が離せない。



エヴァーレーンで試着待ちをする買い物客