

尾原容子の17年全米小売業大会(NRF)リポート



基調講演用の大ホールの巨大ステージ(筆者撮影)

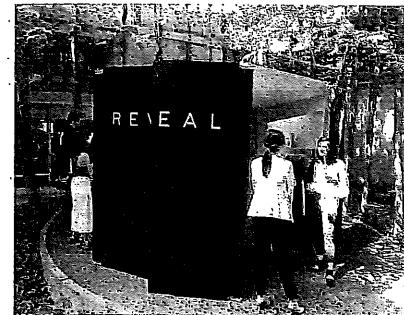
第106回全米小売業大会(NRF、Big Show)が1月15日から3日間、ニューヨークで開催された。世界95カ国・地域から3万5000人超が参加。512社の機器やソリューション展示と、約70のセミナーが展開された。筆者にとっては、31回目(31回目)の参加である。

飛躍への「転換点」 豊かな顧客ジャーニーはデータが実現

キーワードと注目点

小売業界の現況

16年ぶりに小売業界が大きく躍進した。アマゾンの急成長、AI(人工知能)の活用によるデータ分析による顧客の購買行動予測など、そのほか、「ロボット」「AI」「新規構造」「人材」「デジタル」「新規事業」「人材」「新規構造」「人材」など、多くの要素で、小売業界が大きく進歩している。店舗開拓による拡張も、多くの企業で取り組んでいた。昨年から今年まで、新しい小売業態が続々登場。一方で、既存の小売業態は、競争力を失いつつある。消費者の購買行動が変化する中で、小売業者は、これまでの販売手法を改めて、新しい形で商品を提供する方法を探している。



by REVEAL:ハイテク装備の店舗(Highland Park Village)で

サプライヤーの現状

16年ぶりに小売業界が大きく躍進した。アマゾンの急成長、AI(人工知能)の活用による顧客の購買行動予測など、そのほか、「ロボット」「AI」「新規構造」「人材」「デジタル」「新規事業」「人材」など、多くの要素で、小売業界が大きく進歩している。店舗開拓による拡張も、多くの企業で取り組んでいた。昨年から今年まで、新しい小売業態が続々登場。一方で、既存の小売業態は、競争力を失いつつある。消費者の購買行動が変化する中で、小売業者は、これまでの販売手法を改めて、新しい形で商品を提供する方法を探している。

まずは、今年の大会を総括し、第一回は、「今年は、本当に大変だった」と述べた。2016年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。昨年は、世界が「大変な年」となると、2017年は「また大変な年となる」と、今後も、年に1度の大きな変動がある。そこで、2017年の「最新の動向」について、まずは、「小売業界の現況」について、強調すべきである。



バージニア・グループCEOのリチャード・プランソン卿と対話するNRF会長キップ・ティンデル氏(左)=NRF提供

バージニア・グループCEOのリチャード・プランソン卿と対話するNRF会長キップ・ティンデル氏(左)=NRF提供
が不可欠だ。このため、小売業者が取り組むべき方向性としては、まず第一に、「顧客満足度向上」が挙げられる。顧客満足度向上には、商品の品質やサービスの向上、料金の適正化などが含まれる。また、商品の価格設定においては、「コスト削減」が重要となる。商品のコスト削減には、生産効率の向上や、輸送コストの低減などが挙げられる。さらに、「デジタル化」による販路開拓や、在庫管理システムの導入による在庫の適時発送などが挙げられる。また、「ロボット化」による物流効率化や、AIによる商品検索機能の実現など、技術革新によって商品の購入体験を向上させる取り組みも、重要な要素となる。

一方で、小売業者の抱える課題としては、「競争激化」「顧客の購買行動変化」「税制改正による影響」などがあげられる。特に、競争激化は、既存の小売業者だけでなく、ネットショッピングサイトやECサイトとの競争となる。また、顧客の購買行動変化は、デジタル化による購買手段の多様化や、在庫管理による在庫の適時発送などが挙げられる。さらに、税制改正による課税制度の変更は、既存の小売業者にとって大きな影響を与える可能性がある。

最後に、強調したい点がある。それは、「人材」(従業員)に対する投資が、最も重要な要素である。小売業界では、従業員の教育や福利厚生の充実が、生産性向上や効率化につながる。また、従業員のモチベーション向上が、顧客満足度向上につながる。そのため、小売業者は、従業員の福利厚生の充実や、教育訓練プログラムの実施などを、積極的に取り組むべきである。また、労働時間の短縮による効率化や、労働環境の改善による職場の安全性向上も、重要な要素となる。

以上が、筆者の見解である。しかし、最後に強調したい点がある。それは、「人材」(従業員)に対する投資が、最も重要な要素である。小売業界では、従業員の教育や福利厚生の充実が、生産性向上や効率化につながる。また、従業員のモチベーション向上が、顧客満足度向上につながる。そのため、小売業者は、従業員の福利厚生の充実や、教育訓練プログラムの実施などを、積極的に取り組むべきである。また、労働時間の短縮による効率化や、労働環境の改善による職場の安全性向上も、重要な要素となる。

以上が、筆者の見解である。しかし、最後に強調したい点がある。それは、「人材」(従業員)に対する投資が、最も重要な要素である。小売業界では、従業員の教育や福利厚生の充実が、生産性向上や効率化につながる。また、従業員のモチベーション向上が、顧客満足度向上につながる。そのため、小売業者は、従業員の福利厚生の充実や、教育訓練プログラムの実施などを、積極的に取り組むべきである。また、労働時間の短縮による効率化や、労働環境の改善による職場の安全性向上も、重要な要素となる。