

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「西友、生鮮品全品“不満なら全額返金”4月から」
- 2) 「小僧寿しがシカゴピザと提携 寿司持ち帰り店でピザも販売」
- 3) 「“ご当地宇宙食”開発へ 北海道・大樹町の有志、お土産用に」
- 4) 「売れてる業界専用手帳“うどん帳”」

1) 「西友、生鮮品全品“不満なら全額返金”4月から」

西友は4月1日から野菜や肉、魚介類の生鮮食品で、顧客が満足しなければ全額返金するサービスを始める。生鮮食品の鮮度を高める取り組みの一環で、該当商品のレシートを店舗に持ち込めば返金されるという。レシートがあれば無条件で全額返金するサービスは珍しい。スーパーの主力商品である生鮮食品の品質を向上させて、消費増税後の販売低迷を防ぐ。

西友の生鮮食品カテゴリーは標準店舗で2000品目以上。刺し身やカットフルーツなども含め全品目を返金サービスの対象とする。食べてしまっても構わない。同社は「レシートを持ってくれば名前や住所、理由など細かなことは聞かない」としている。食品を扱う全374店で実施し、現時点で期限は設けない。

西友の親会社の米ウォルマート・ストアーズは米国、カナダ、メキシコ、英国で生鮮品の全額返金サービスを実施中。西友のエド・ロメロ生鮮食品部バイス・プレジデントによると「米国では一時的に返金が増えたものの、結果的に売上高も利益も向上した」という。鮮度向上策として店頭だけでなく、配送や保管時などの鮮度管理の基準を見直し、野菜や肉、魚介類など商品ごとに細かく設定した。トマトなら表面の色や軟らかさなどを細かく規定して販売時の鮮度を保つ。9カ所の物流センターでは鮮度調査の頻度や対象品目数を増やして、鮮度の落ちた商品の流通を防ぐ。

収穫・生産から店頭までにかかる時間を短縮するため、仲介業者を通さずに農家など生産者からの直接取引も広げる。国内で契約農家を開拓するほか、米国産牛肉の直輸入を2014年は前年比2倍に増やす方針だ。

同社はウォルマート流の「エブリデー・ロー・プライス（毎日安売り）」を日本に持ち込み、「KY（カカクヤスク）」として低価格戦略を進めてきた。鮮度にもこだわることで、食品スーパー業界で生き残りを図る。

「レシートのみで、返金の理由も詳しく聞かない」と言うのはかなり思い切った取組みだと思う。だが、その分商品に対する自信も伺えるのでイメージアップとしては有効ではないだろうか。店舗・店員側も商品に対する意識が向上すると思うので消費者側としては安心して購入できそうだ。今後の返金希望率や、商品の品質の向上などに注目していきたい。

2) 「小僧寿しがシカゴピザと提携 寿司持ち帰り店でピザも販売」

小僧寿しは28日、関西を中心に全国100店舗を展開しているピザ販売店「シカゴピザ」と提携したと発表した。小僧寿しの運営する寿司持ち帰り店に、シカゴピザの提供するピザなどを置き、業態複合型テイクアウト店舗を展開するという。5月に2店舗で先行実験し、年内に20店舗以上に広げる。

シカゴピザは本社がある大阪を中心に関西に50店超、全国で約100店のピザ店を運営している。デリバリーピザが主体だが、持ち帰りや店での飲食にシフトした店など、多様な店舗展開をしている。2011年からは和食宅配の「どんぶり名人」もはじめている。

小僧寿しは今後の直営店舗の事業や付加価値の向上を進めていく計画で、その一環として、いろいろな分野の食事を扱う複合業態テイクアウト店を有望視。シカゴピザに目をつけた。

主要外食の宅配チェーンでこの種の複合業態の食事を扱う動きは、地場の個別の惣菜店などでは少なくないが、チェーン店舗では、すかいらーくの宅配など一部が見られるだけで、未開拓分野となっている。

これまでは小売業の垣根というものが明確で「宅配」「テイクアウト」専門店も地位を確保していた。しかし近年、各業態が多方面に手を広げ業態の線引があいまいになっているため、その地位は簡単に揺るがされてしまうだろう。様々な情報が簡単に手に入り、美味しいものがあると聞けばわざわざ足を伸ばしてでも食べに行くような中で、専門チェーンが生き残るには、利用者にとって大きなインパクトやメリットがなければ厳しくなっていくのだろうかと思った。

3) 「“ご当地宇宙食” 開発へ 北海道・大樹町の有志、お土産用に」

北海道大樹町の有志で作る大樹チーズ&サーモングルメ地域活性化協議会は「ご当地宇宙食」の開発に乗り出す。

同協議会は食のまちづくりを目的に結成。宇宙のまちづくりを進める町のプロモーションと連動し、2015年3月をめどに土産用の宇宙食の開発をめざす。

町内に工場を持つ雪印メグミルクと、味噌漬けなどを製造販売する、たむらや（前橋市）の2社と共同開発する。第1弾としてチーズを味噌漬けにしたものをフリーズドライ加工した宇宙食の製造を進めるという。来年3月に帯広広尾自動車道が忠類大樹ICまで開通する予定にあわせて販売する。

将来は独立行政法人宇宙航空研究開発機構（JAXA）による宇宙日本食の認証を取得し、宇宙空間での利用をめざす。

日常的に接することのない宇宙食も、地元の特産物と組み合わせることでたちまちご当地と言えるでしょうし、インパクトもある。大樹町にとっては一石二鳥の地域PRになる。ご当地と聞けば普通の商品よりも何だか有り難みが湧くし、食べてみたいなという興味にもかられる。そもそもご当地は伝統食・郷土食とは違い、新しいスタイル・今までとは違う食べ方などアレンジが自由自在なので、食とは関係ないものとの組み合わせでさらに幅が広がりそうだ。

4) 「売れてる業界専用手帳 “うどん帳”」

うどん県とも言われる香川県で、地元民だけではなく、観光客にも人気の手帳がある。それが「うどん帳」。高松に到着するとまずその手帳を購入して、早速うどん屋巡りツアーへ向かうのが、観光客の間でブームになっている。

一般的に、旅行へ行くと目的の観光スポットを巡った後、最後の方に訪れるのが土産物店だが、高松市を訪れる観光客は到着したらまず土産物屋で「うどん帳」を購入しそれを持ってうどん屋巡りをする人が多いらしい。

しかし、「地元の印刷会社の技術を使って手帳を作ることになったが、最初は普通の手帳を考えていた」と話すのはうどん帳を手がけたクリエイター集団「瀬ト内工芸ズ」の代表、村上モリロー氏。

しかし、これはせっかくのチャンス。「作るならこだわったもの、かっこいいものを作りたい。採算は度外視」との号令のもと瀬ト内工芸ズのひとり、グラフィックデザイナーの星川雅未さんが提案したのが、自分が食べたいうどんをデータとして残せる手帳だった。

「讃岐うどんといっても、天気や湿度によって日によってうどんの味が変わるもの。職人の腕が試される。それが面白くて毎週3回以上同じ店を訪れる人もいるぐらい」と村上氏。

手帳の項目として盛り込んだのは、店名や住所、食べたうどんの基本情報の他に

- ・日付だけでなく詳細な時間まで書く欄
- ・訪れた日の天気
- ・店の営業スタイル（セルフサービス店、一般店、製麺所）

うどんは、香川県の公式観光サイトでも観光スポットやグルメなどのコンテンツと同列に並んでいるほど、香川県民にとっては子供の頃から親しんだソウルフード。たくさんある特産品の中でも、全国的に香川といえば「讃岐うどん」と名指しされるほど。

「うどん帳」をきっかけに瀬ト内工芸ズは今やイベントでも欠かせない存在になっている。

どこでどんなうどんを食べたのか、どこのうどんがお気に入りなのかをしっかりとデータとして残せる。次に香川に来た時にこの手帳を見ればお気に入りのうどん屋を忘れずにすむ。自分がグルメレポーターになったつもりで書き記すのも人気のポイントだろう。うどん以外にもたくさんのグルメで手帳が出来ると食べる楽しみが増えるのではないかな。