

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「ウォルマート、小型店から撤退 世界で269店閉鎖へ」
 - 2) 「ヤマト運輸とLINEが連携 配送予定や不在連絡を通知」
 - 3) 「株式会社エビソル、株式会社USENと業務提携 飲食店向け予約システムの提供」
-

1) 「ウォルマート、小型店から撤退 世界で269店閉鎖へ」

小売り世界最大手の米ウォルマート・ストアーズは15日、米国や南米で269店舗を閉鎖すると発表した。全店閉鎖となる小型店の「エクспレス」事業については事実上の撤退となる。経営資源をインターネット販売に振り向けながら賃上げ対応も進める中、これ以上の不採算事業の存続は難しいと判断した。

1-2月にかけて閉鎖に踏み切る。対象のうち米国の店舗は154店で、このうち102店が「エクспレス」と呼ばれる平均面積1万2千平方フィート（約1114平方メートル）の小型店となる。生鮮を含む食品のほか日用品や薬なども扱う。日本のコンビニエンスストアに近い業態で、都市部の顧客を広げる狙いで2011年に店舗展開を始めた。

ウォルマートは閉鎖について「収益性や会社の長期戦略など複数の要素を踏まえた」と説明。同社の主力業態である面積1万7千平方メートル級の「スーパーセンター」とは商品の配送や在庫管理の手法が異なり、当初描いたような相乗効果が出せなかったもようだ。

エクспレス店とは別に、米国外ではブラジルで不採算の60店を閉める。他の南米地域でも小型の赤字店を55店閉鎖するとしている。雇用への影響はグローバルで1万6千人、米国だけで1万人に及ぶという。こうした従業員に対しては近隣の店舗で再雇用するか、転職支援を実施する。

不採算店を閉める一方、年内にグローバルで300店以上を新規に開く方針も明らかにした。米国だけで主力のスーパーセンターを50-60店開店。日本の食品スーパーに近い面積3500平方メートル級の「ネイバーフッド」店も85-95店を新たに開く。非大型店の事業はネイバーフッド店に絞り込む戦略とみられる。

世界最大のスーパーマーケットと謳われたウォルマートの小型店が大量閉鎖に至った。最近ではイトーヨーカドーの大量閉鎖が記憶に新しいが、総合スーパー業態のあり方が今変わってきているのかもしれない。品ぞろえや安さを考えると専門店のほうが足を運びやすいが、今はネットでの買い物も主流だと言える。今後スーパーがどのように変わっていくか、気になるところだ。

2) 「ヤマト運輸とLINEが連携 配送予定や不在連絡を通知」

ヤマト運輸は1月15日、荷物の配送予定や不在連絡をLINEで通知するサービスを19日に始めると発表した。再配達依頼の日時や場所の変更もトーク画面から可能だ。

同社の個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」のIDとLINEを連携すると、到着日時を事前通知する「お届け予定メッセージ」、不在時の配送と伝票番号を知らせる「ご不在連絡メッセージ」を公式アカウントから受け取ることができる。

紙の不在票を確認しなくても、配達日時の変更や受け取り場所の変更もアプリ上から可能だ。現在はURLに遷移してフォームに入力する形だが、将来的にはアプリ内でのテキストやスタンプ入力だけで完結するシステムの構築を目指す。

荷物の問い合わせ、集荷・再配達の依頼、料金や到着日検索の機能も提供する。

今回の取り組みは、LINEが企業向けに提供する「LINE ビジネスコネクト」を活用したもの。LINEの出澤剛社長は「開発時の企画会議で使い方を検討していた際に、真っ先に出てきたのは宅配便との連携だった」と振り返り、ユーザーの利便性向上をはじめとする活用の可能性に期待する。

ヤマト運輸は長尾裕社長は「これまでもメールでの通知は行ってきたが、だんだんレスポンスが鈍くなっていると感じる。今最も身近なコミュニケーションツールであるLINE、そしてスマートフォンと融合することで、より便利に親しみやすく進化していければ」と狙いを説明する。

今後、アドレス帳から送り状を作成する機能や、住所を知らないユーザーに荷物を送る機能などの開発を検討していく。長尾社長は「デジタル化がこれだけ進んだ時代に、送り状や不在票を毎回手書きで書かせるのは“罪”。お客様、セールスドライバーにとって最もストレスのないやり方を模索していきたい」と話している。

佐川急便ではコンビニ出荷も対応してくれていない中、ヤマト運輸は現代のニーズに合わせて対応してきている。その差は今後大きく広がっていくだろう。洋服の売り買いなど今では若者も多く利用する機会が増えている昨今、スマートフォンとの融合は不可欠に感じられる。今後、他の運送業者の対応の変化にも期待したい。

3) 「株式会社エビソル、株式会社USENと業務提携 飲食店向け予約システムの提供」

USENは1月14日、エビソルと業務提携して飲食店向け予約サービスである「USEN Reservation」を提供すると発表した。新サービスの利用料金は、初期費用が2万円、月額費用が1店舗につき1万円。提供開始は2016年1月中旬の予定。

同サービスは、エビソルが提供する飲食店向け予約台帳である「ebica lite(エビカ ライト)」を店舗の課題解決ノウハウを持つというUSENのコンセプトとマッチングさせ、よりシンプルな操作ができるよう開発したもの。店舗の集客に課題を持つカフェや居酒屋など個店の飲食店をターゲットにしているという。

iPadで動作し、見やすさと使いやすさにこだわったという。店舗ごとにweb予約ページを用意、予約台帳の空席状況を表示し「リアルタイム予約」をいつでも受付可能とのこと。また、予約せずに入店（ウォークイン）した顧客情報も、標準装備の顧客台帳で管理できるという。

同サービスは、USENが運営するグルメ・サイトである「ヒトサラ」や、iPad対応クラウド型多機能レジ・アプリである「USEN Register」との連携も実現したとのこと。集客及び予約から当日の接客時のもてなし、オーダー内容の管理、会計までを一括で管理可能としている。

USEN Registerと併用する場合、会計を終えた利用客ごとの喫食情報はUSEN Reservationの顧客台帳に自動でデータとして取り込む。この自動連携により来店した顧客の情報を蓄積し、次回同じ顧客から予約があった際に、店舗のスタッフは予約の電話口で以前の食事内容を即座に確認できるため、1人1人の顧客に合わせた最適なもてなしを提供できるという。また、蓄積した顧客情報は常連の分析などにも利用可能とのこと。

喫食情報を管理できるのは店側にとってありがたいサービスではないだろうか。客側にとっても、以前の食事を記憶している店は好印象だ。このようなサービスの発展で、今後の飲食店はもっと良いサービスを提供できるようになるだろう。