

アジア視察報告＜ 1 2 ＞

視 察 項 目	経済産業施策について
視 察 日 時	2024年10月27日（日） 午前11時30分～午後1時00分
視 察 先 名	盒馬鮮生（フーマーフレッシュ）
説 明 者	盒馬鮮生（フーマーフレッシュ） 副店長 リョウ氏
担 当	山田 瑛理

【深圳市の状況】

深圳市は若い人が多く住む街である。ハイテク産業の中心地として発展しており、ファーウェイやBYD等の大企業の本拠地であり、若いプロフェッショナルが仕事を求めて集まっていることもあり、平均年齢は32歳と言われている。

【盒馬鮮生（フーマーフレッシュ）の概要】

キャッシュレス化が進む中国では「アリババ」の「AliPay（アリペイ）」と「テンセント」の「WeChatPay（ウィチャットペイ）」が市場のシェアを占めている。

その一大企業・アリババが運営をしている「盒馬鮮生（フーマーフレッシュ）」は、小売業のDXを実現し、オンラインとオフラインを融合させた消費体験を提供する「ニューリテール型店舗」という新しい概念を打ち出したスーパーマーケットである。

2016年に上海市に1号店を開業。現在では、上海市や北京市、深圳市等、中国各地に400店舗に至る。

客層はミドルクラスがターゲット。

【主な調査内容】

大きな特徴としてはネットショップ、スーパーマーケット、イートイン、配送サービスという4つの要素が融合されている点にある。

それぞれの特徴は下記。

<ネットショップについて>

オンライン注文が売上の70%に達している。店舗倉庫と地域倉庫の2種類の倉庫を活用しており、店舗内の小さな倉庫は、すぐに提供できる商品を保管し急な需要や店頭での販売に対応。地域性の倉庫は、より多くの在庫を保管することで、オンライン注文の量に対応し、広範囲の顧客への迅速な配送に対応。



注文は専用のアプリから

<スーパーマーケットについて>

魚介類、肉類、野菜、果物、花き等が豊富にそろっており、新鮮さを強調している。

1日目で売れなかった場合は、割引（8割または6割）を行い、在庫のロスをもっと最小限にする工夫をし、2日以内に販売できなかった野菜と果物は全て廃棄または消費されることで、品質を維持し顧客に常に新鮮な商品を届ける仕組みとなっている。

このような管理体制により、顧客の信頼が高まり、商品ロスも抑えられるため、効率的かつ持続可能な運営を実現している。

また、オリジナルブランドの展開も進めている。



2020年から花きを販売。

雲南省に14の鮮花倉庫を持ち、安定した供給体制が実現。安価で品質の高い花と評判。

<イートインについて>

専門の調理スタッフがおおり、顧客の要望に応じて目の前で調理・提供をしている。

平均年齢が若い街である深圳市であり、昨今の中国の若者は、食事は作らない、ほぼ外食である、という傾向があるとの事で、そのようなニーズとも合致している。

また、若い世代が料理に不慣れなことに対応して、料理の材料を一つの箱にまとめて提供する「一人分の晚餐ボックス」の提供もしている。



店内調理の様子



イートインスペースには多くの人が

<配送サービスについて>

店舗から3 kmの範囲ではオンライン注文後に10分間で仕分け、20分間で配達、と30分程度での配送を実施。今年からは配達範囲を5 km以内に拡大し、1時間で届けられるようにしている。

【効率的な店舗内運営について】

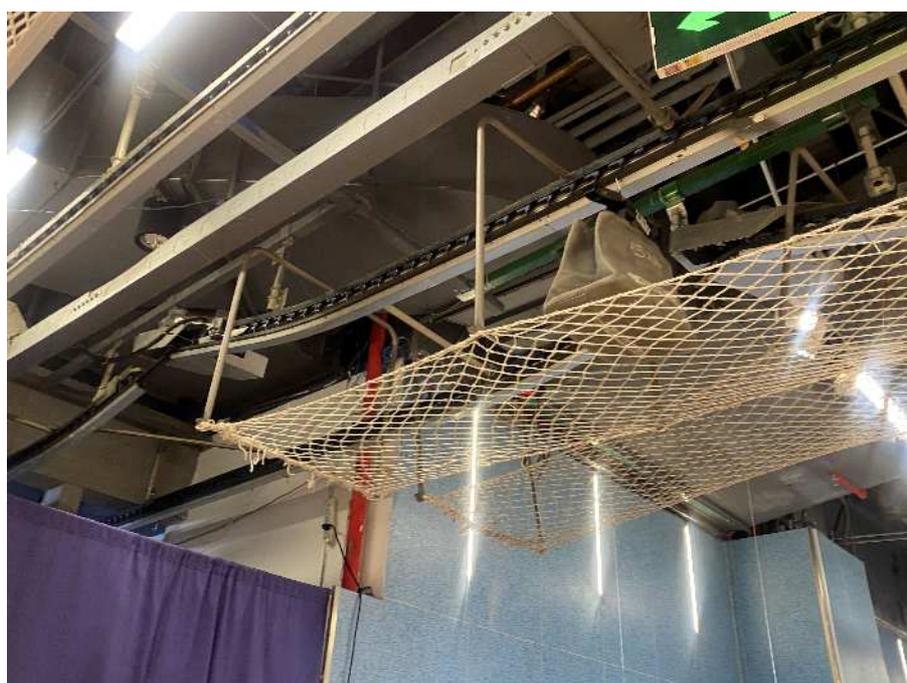
オンライン注文を受けて30分程度での配送の実現にはデジタル化と機械化が必須である。

すべての仕分けはコンピュータでなされ、専用のライン状の設備を通じて効率的に配送ヤードに運ばれる。

注文が自動的に分配され、仕分けが正確かつ迅速に行われるため、ミスのリスクが減り、作業スピードも向上する。また、作業効率が上がるだけでなく、スタッフの負担軽減や人件費の削減にも貢献できる。



スタッフは注文が入った商品をピックアップラインに乗せる



ラインに乗って配送ヤードに

人件費の削減の観点でいうと、店舗での精算は人が対応することではなく、客自身が実施する無人レジになっている。



【質疑・応答】

Q 1 : 配送はドローンを使ったりはするのか。

A 1 : 3 km以内は電動バイク、次の日で良いものはトラックで配送する。

Q 2 : 700人のスタッフの半分がエンジニアということだが、それは会社全体の人数なのか。

A 2 : 会社全員の人数が700人である。機械のできるので人手はいらぬ、という事が会社の目標・コンセプトである。

Q 3 : 中国での行動変容がありこのスーパーの形態が生まれたという事で、中国人主婦等はスーパーには来なくなったのか。

A 3 : 実店舗にきたら安くなる会員の日があったり、アプリにない商品やアプリだと高い商品を作ったりし、来客が少ない日に多く来させるような対策はやっている。

また、広い中国で人の味付けの好みは様々なので、四川味付け、広東味付け、と、店舗ではそういった調理のニーズにも対応できる。

【総括】

中国のデジタル化が進んでいることは良く知られている話だが、それを実感することができた。アリババという超巨大ECサイトを運営する会社が実店舗を伴う小売業でも台頭しているという事で、そのインパクトと影響力は大きい。

冒頭に述べたように、深圳市は若い人たちが集まってきている街であり、子育て世代も多く住む。最近の中国の若者は、長時間労働のライフサイクルや外食文化の普及等により食事はあまり作らないという合理的傾向があるとのこと。その傾向はフーマーフレッシュのサービスが推し進めた側面もあり、中国の生産年齢人口のニーズと合致している側面もあるという印象を受けた。

合理的に考え食事は作らない、だからフーマーフレッシュが台頭し求められている、といった「行動変容」を国民が受入れているところに感銘をうけた。日本では、特に子育て世代にとって、手料理は育児における最重要要素である、という観念が根強い。料理の負担を減らすためのサービスや施策はあるが、料理をしなくても良いようなサービスや施策は発展途上であると感じる。

こういった「行動変容」を受入れる事は、生産年齢人口が政令市で一番若く、共働き世代が増加傾向である川崎市のより一層の発展と少子化対策の一助にもなるのではないだろうか。そのようなことを深圳市から学ぶことができた。