

米国流通業界西山レポート

株式会社エムエフアイ

代表取締役 西山 和宏

感謝祭

米国の感謝祭（11月第4木曜日）は、家族や親戚、友人が集まって一緒に食事を楽しむ日本のお正月のような日である。

1620年11月、ピルグリムファーザーズ102人がメイフラワー号でマサチューセッツ州のプリマスに移住した。先住民インディアンのワンパノアグ族から狩猟やトウモロコシ栽培などを教えてもらったが、翌年4月までに、移住者の半数近くが、寒さ、飢え、病気などで亡くなった。



翌年、収穫を与えてくれた神への感謝祭を行おうとしたとき、豊富に得られるのは、捕獲しやすい野生の七面鳥であった。お感謝祭には、お世話になったワンパノアグ族を招いたが、彼らはたくさんの食物持参で出席した。



今日、感謝祭の定番メニューは、Turkey（七面鳥）、Stuffing

（ターキーの詰め物）、Cranberry sauce（クランベリーソース；ターキーにかけて食べるジャム状ソース）、Mashed potatoes（マッシュポテト）、Corn（とうもろこし）、Pumpkin pie（かぼちゃのケーキ）など。

メディカル・サービス

来店頻度増加と売上向上のために新しいサービスが提供されている。

ウォルマートのメディカル・ヘルス・オフィス（2023年11月現在、293カ所）は、定期健康診断、薬の補充、慢性治療管理、雇用前身体検査、結核検診、アレルギー症状、腰痛、高血圧管理、風邪/インフルエンザ予防注射、産児制限、妊娠検査、病気/怪我の訪問治療、慢性疾患などの診断や処置を行っている。ただし、救急医療には対応していない。



保険の未加入者へは手頃な価格で透明性の高い現金価格でサービスを提供している。（無保険者：人口の8.6%、2021年、米国国勢調査局）

便利な場所と営業時間、透明性の高い価格設定、オンライン予約ができるなど、さまざまなサービスを1つの屋根の下で提供している。

ウォルマートは、最近、高所得層が多いジョージア州ダラスに、ペットケア・センターをオープンした。



獣医による定期診断やグルーミングが行われ、セルフサービスで犬の洗浄ができる。こ

れも新しい売上源になるだけでなく、来店頻度の向上にも貢献する。

米国は最もペットを愛する国の1つで、約70%の世帯が何らかのペットを保有している。種別保有世帯数は、犬6,900万、猫4,530万、鳥990万、馬350万。ペット・マーケットの規模は、2020年；768億ドル、今後5年間年平均成長率3.5%が見込まれている。

生成AIで買い物のお手伝い

ウォルマートは、去る8月、本部スタッフ約5万人が生成AIツール「マイ・アシスタント」活用を開始し、文書の要約、会議の準備、プロジェクトのスピードアップなどを支援している。奇妙な文書が作成されることはあるが、素晴らしい成果を得ているという。

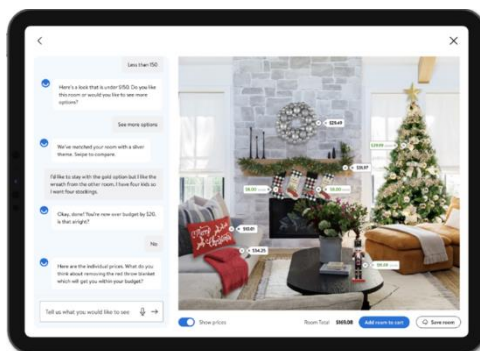
米国では世帯週平均、オンラインでの買い物に6時間充てているという。

ウォルマートは、テキスト入力から音声入力による生成AIによる買い物のお手伝いの実験を行っている。たとえば、ユニコーンを

テーマにした誕生パーティを行いたいと言えば、生成AIが、風船、紙ナプキン、紙テープなど必要な商品を示してくれる。それに対する質問の回答は、前後のやりとりを理解しながら行われ、1回の問合せで関連商品を買集めることができる。

室内デザインについても、生成AIへの問い合わせでは、商品探しに加えて、AR（Augmented Reality；拡張現実）テクノロジーも導入されている。買物客が自宅室内の写真をアップロードして、何をどのように配置すべきか、飾りつけをすべきか、アドバイスを求めると、AIが、部屋に置く商品と位置を提案する。顧客はそれを見て、どの商品がいいか希望を言い、購入予算を伝えると、手頃な商品を見つけてくれる。

生成AIツールへの投資は、今日では広く行われ、多くの企業が商品・サービスへのテクノロジー・マッチを大急ぎで進めており、次々と新しいツールが登場することになる。



アマゾンで活躍するロボットたち

アマゾンは、フルフィルメント・センター（FC）で活躍させる新しい先端ロボット・ソリューションの開発を進めている。すでに、約75万台のロボットが導入され、従業員の単純な反復作業を肩代わりしている。

過去10年間、アマゾンは、多くのロボットを導入しながら、何十万人もの新規雇用も創出してきた。これには、以前は存在しなかった熟練を要する新しいタイプの仕事が700種類も含まれているという。

最近、テストや導入されているロボットに次のようなものがある。

「デジット；Digit」は、二足歩行で倉庫や配送センター内で人間と同じ行動範囲に対応し、商品や資材の搬送を行う。

「デジット」の最初の用途は、商品のピッキング作業で空になった空箱の回収。

デジットは身長175cm、体重65kg、最大重量16kgの荷物を取り扱う。従業員の健康を考慮して、ケース重量はほとんど10kg以下とされている。



デジット；Digit

「セコイア；Sequoia」は、複数のロボット・システムを統合して在庫

をトートバッグ（ピッキング用容器）にコンテナ化

し、移動ロボット、ガント

リーシステム、ロボットア

ームを用いて人間工学に基

づいた新しい従業員ワーク

ステーションを統合したも

のである。



セコイア；Sequoia

「セコイア」は、最高で、スロットティング作業を75%、ピッキング作業を25%人間よりも速く行う。処理スピードの向上で、即日/翌日 SHIPPING 可能商品の数量を増やしている。

また、トートは、ワークステーションの従業員の腿から胸部中央の高さに運ぶように設計されている。

これによって、従業員は注文商品のピッキング作業で腕を頭よりも高く上げることもしゃがむ必要もなくなり、腰痛や怪我の危険性を減少させている。

「ヘラクレス；Hercules」は、センター内を動き回って、注文商品をピッキングして、出荷担当従業員の所へ運ぶ。アマゾン最大の FC (93,000 m²) を動き回り、最大 567kg の商品を運ぶことができる。

「スパロー；Sparrow」は、コンピュータ・ビジョンと AI (人工知能) を活用して、何百万もの商品を識別し、出荷用ピッキングを行うインテリジェント・ロボティクスシステムである。

「プロテウス；Proteus」は、同社で最初の完全無人自走移動ロボット。

FC の出荷エリアで、ゴーカート (GoCarts；手押しパッケージ輸送車) に使用されている。



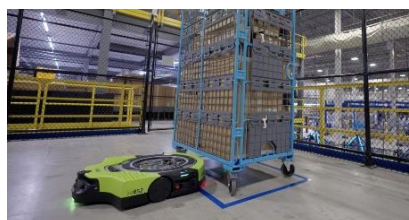
セコイア；Sequoia



ヘラクレス；Hercules



スパロー；Sparrow



プロテウス；Proteus