

無印良品の食品売場とカフェ&ミール

城取フードサービス研究所

城取 博幸

ドライ食品、冷凍食品は「OtoO」が完成

「OtoO」とは、「From Online to Offline」。EC からリアル店舗にお客を誘導すること。「From Offline to Online」は、店舗から EC にお客を誘導することです。それを行うことで相乗効果を狙ったものです。無印良品の食品も「EC」でも「リアル店舗」でも商品を購入することができます。お客はネットで見た商品を店で手に取って確認でき、逆に店で見た、買った商品を次回からネットで購入することもできます。「販売チャンネルの拡大」により、今までの店だけの売上に EC の売上がプラスされるというメリットがある。

4 温度帯の品揃えをカフェで実現

スーパーマーケットは生鮮 3 品と惣菜を扱う「ウェット型」。無印良品はドライ食品、冷凍食品を扱う「ドライ型」に分類できるかもしれない。「ホットメニュー」「チルドメニュー」をカフェで扱うことで、いままでは実現できなかった 2 温度帯(5℃、65℃が世界基準)の品揃えができるようになった。カスタマイズ定食だが、パック惣菜と違い、作り置きのカスを減らすだけでなく、新規性のあるメニュー、商品の導入を簡単にした。「お客の TPOS に合わせた 4 温度帯の品揃えと、販売チャンネルの拡大とその売り方」に変わりつつありま

よく吟味された PB 商品

食品売場に品揃えされている商品は自社開発の PB 商品。どの商品もよく吟味され「深堀」されている。人気ナンバーワンを維持する「バターチキン」は、10 年前の発売以来 4 回リニューアルしているという。3 種類のトマトを使ったバターチキンは従来品の改良品。商品の特徴は、すべての商品にコメントが入れられていることと、英語表記の品名があること。さらに商品を深堀り調査してみたい。

残された課題

食品売場の売れ筋商品、特に冷凍食品の品切れが気になる。お客は期待して店を訪れるため「計画生産」と「計画販売」の精度を高めることが必要であると考えられます。何より優先しなくてはならないことは「まず、商品があること」です。カフェの課題は、「セレクト定食」「セレクト弁当」「ドリンク&デザート」を提供して夕方まで客が入っている、課題はカフェテリア方式と違い、レジがカウンターから離れているのはペレシヨンの問題があるように思われる。

「バターチキンカレー 180g 350 円(税込み)」、「グリーンカレー 180g 350 円」

「雑穀米 180g 290 円」、「ジャスミン米 180g 290 円」

「バターチキン」はネットストア レトルト部門人気ナンバー1、「グリーン」は 2 位。「穀物米」は、発芽玄米、押し麦、赤米、黒米を合わせて炊き上げた。「ジャスミン米」は、粘り気が少ないタイの長粒米を使用。



雑穀米とバターチキン

バターチキンはトマト味が強いのが特徴。バターではなくバターを煮詰めた「ギー」を使っているためコクがある。味はまろやかだが、穀物米のクセに負けていない。チキンの量も適切。



「ホワイトチョコがけいちご 50g 290 円」、「素のままミックスナッツ 80g 350 円」

「ホワイトチョコがけいちご」は、菓子部門ナンバーワン、「素のままミックスナッツ」は、ナンバー3の商品。いちごのチョコがけは、香料の香りが弱いため後味がいい。ミックスナッツは、塩、油を使っていないため、ナッツ本来の味が楽しめる。



「グリーンレイボスティー 500ml 100 円」、「ほうじ茶ラテ 120g 350 円」

「グリーンレイボスティー」は、飲料部門人気ナンバー2、「ほうじ茶」は、ナンバー3の商品。レイボスティは非発酵のものを使用でスッキリと飲みやすい。ほうじ茶はクリームに負けないくらいほうじ茶の香りの高さで甘さは控えめ。



「ベーコンとチーズのキッシュ 1個 490円」、「五目いなり 4個 390円」

「ベーコンとチーズのキッシュ」は、冷凍食品部門人気ナンバー2商品。キッシュは電子レンジで解凍してオーブントースターで仕上げるというもの。五目いなりは電子レンジで加熱後、しばらく粗熱を取った方がおいしく食べやすい。



ベーコンとチーズのキッシュ

半分に切り、電子レンジのみと電子レンジ解凍＋オーブントースターで焼いてみた。キッシュは電子レンジだけよりも、電子レンジ解凍＋オーブントースターで焼いたほうがパリッと断然しておいしかった。表示通りしっかり手間をかけた方がいい



Café & Meal MUJI

「選べる 4 品デリセット(コールド) 1000 円」、「選べる 3 品デリセット(コールド) 900 円」

「選べるメインと 4 品デリセット(ホットデリ 1 品) 1200 円」、「選べる 3 品デリセット(ホットデリ 1 品) 1100 円」

「ホットのメイン」は、豆腐ハンバーグ、鶏唐揚げスイートチリソース、白身魚のカツレツ、バターチキンカレーから 1 品選ぶ。「コールドデリ」は、10 種類の中から 3 品～4 品選ぶ。同じ値段で「テイクアウト」も可能。その他、7 種類のデザートと、15 品の飲料、ワイン、ビールも品揃え。



「選べるメイン 4 品セット 1200円」、「単品デリ ホット 300 円」

選べるメイン 4 品セットにホットデリ 1 品をプラスした。「コールドデリ 4 品」、「ホットデリ」は、豆腐ハンバーグと鶏唐揚げスイートチリソース、たけのこごはんと味噌汁で、「コールドデリ 4 品」「ホット 4 品」と陰陽のバランスが取れた。



コールドデリ

「さつまいもと北あかりのポテトサラダ」「イカの一晩干しとわかめサラダ」「レバーとこんにゃくのマ

スタードソース和え「釜揚げしらすとたたき胡瓜のサラダ」。盛り付けはスタッフにお任せ。
どれも薄味で量が食べられる。鶏レバーは臭いもなく柔らかい。

