

# 国内外の市場動向から見えてくる 小売・流通業界の未来とDXの必要性

生産性のさらなる向上が求められる小売・流通業界  
NECはテクノロジーを軸に業界全体のDXに貢献

日本電気株式会社 リテールソリューション事業部門  
主席ビジネスプロデューサー

納富 功充 様

## 日本の小売市場に影を落としている 労働力不足と実質賃金の伸び悩み

2025年現在、世界の小売市場は約30兆USドル規模に達し、この10年で約1.5倍に成長しています。一方、日本の小売市場の規模は10年前からほぼ横ばいで、世界の小売市場での日本の構成比は約5%から約3%に低下しました（図10-1）。

<図10-1>

グローバル小売市場と日本の位置づけ  
世界の小売市場は2025年約30兆USD、  
2015年21兆USDから10年で約1.5倍に成長  
日本市場は為替影響（120円→150円）もあり、  
2025年約0.9兆USDとほぼ横ばい  
構成比は約3%（2015年5%）

	2015年	2025年
世界	21兆\$	30兆\$
米国	4.6兆\$	7.6兆\$
日本	0.97兆\$	0.93兆\$

出展：Flywheel Retail Insights（2025年9月11日時点）

国内の小売・流通業では、物価上昇と人手不足が続いている。名目賃金は上がっても実質賃金は伸び悩み、現在も消費者の節約志向が市場の動向に影響を及ぼしています。商業動態統計によると、日本の小売市場規模は2024年167兆円<sup>(※)</sup>で、約5年前からやや成長基調です。しかし、物価上昇の影響で市場規模が大きくなっているだけという見方もあります。

このような環境下で国内小売市場の競争は激化し、業態別に見るとスーパーマーケットやEC、ドラッグストアは高い伸長率を維持して

※国際データとは、集計方法が異なるため数値に差があります。



います。スーパーマーケット市場では、毎日低価格で販売するEDLP（Everyday Low Price）が特徴のディスカウント型スーパーの食品が、特に好調。ドラッグストアの食品販売額も非常に伸びており、スーパーマーケットと競合しつつあります。

## マクロ環境を踏まえて見つめ直す 小売業界のDXトレンドと事例

前述のマクロ環境を踏まえ、小売業界の経営アジェンダとして挙げられるのが、労働力不足や人件費高騰などの生産性向上に対する課題です。次に成熟した市場を切り拓く新たな事業モデルの構築、AI技術の活用とセキュリティリスクへの対策でしょう。

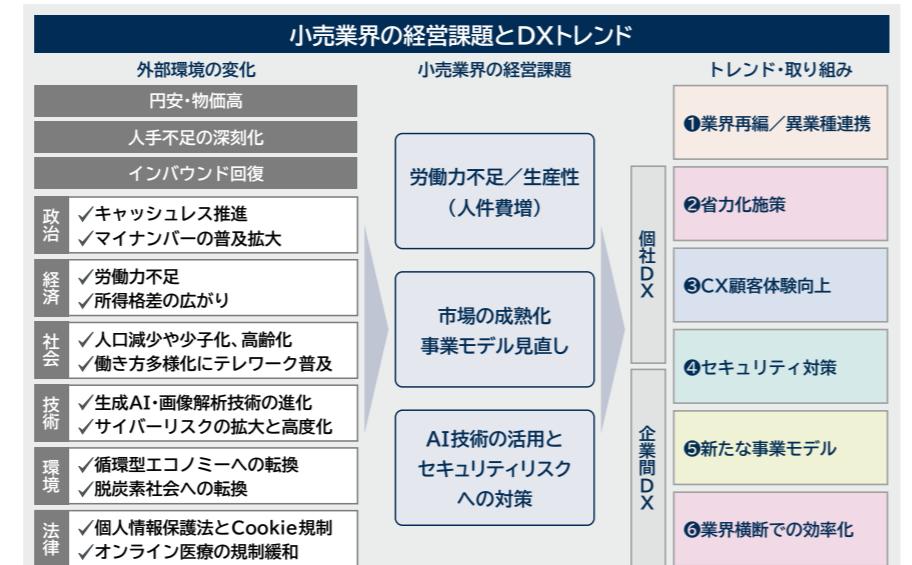
近年のDXトレンドは次の通りです。トライアル様の西友買収や、ドラッグストア業界での経営統合といった「業界再編」。AIやロボットを活用した「省力化施策」。リアルとテクノロジーを掛け合わせた新しい「顧客体験（CX）の向上」。ますます高度化・増加しているサイ

DXトレンド全体を体系的に整理しましょう。DXはこれまで個社が「業務領域」で取り組んできましたが、「顧客接点」の領域に広がっています。さらに個社のみでなく企業間、業界全体において「業界全体の生産性向上」や「新たな事業モデルの創出」に向けて、DXへの取り組みが始まっています（図10-2）。

## DX化を加速させて生産性を高め 従業員・取引先に選ばれる業界に

今後、小売に求められるのは生産性の向上です。小売・卸売の生産性について日本生産性本部のデータによると、世界一といわれるデンマークは日本の約4.2倍、米国は日本の約2.6倍となっており、DXに対する取り組みの遅れが格差を拡大させたといえるでしょう。

<図10-2>



国内でも小売・流通業のDXの取り組み状況は、他業種や業界と比べても進んでいるとはいわず、DX人材の確保も不十分です（図10-3）。

こうした状況から、DXの取り組みを加速させて生産性を上げるために、個社で取り組む「スマートストア化による顧客体験／従業員体験（CX/EX）の向上」と、業界を越えた「バリューチェーン最適化」によって、小売の競争力を上げる必要があります。

もうひとつ深刻な問題が労働力不足。パーソル合研究所・中総央大学「労働市場の未来推計2035」によると、10年後には1日あたり77万人相当の労働力が足りなくなるとの予測があり、国全体で生活を維持するための労働力が供給できなくなるリスクもあります。国内の現状と労働供給の制約を鑑みると、DXを活用して生産性を向上させ、生活者だけでなく従業員・取引先にも選ばれることが小売に求められます。

## 流通業界のDX動向を下支えする NECの3つの取り組みと事例

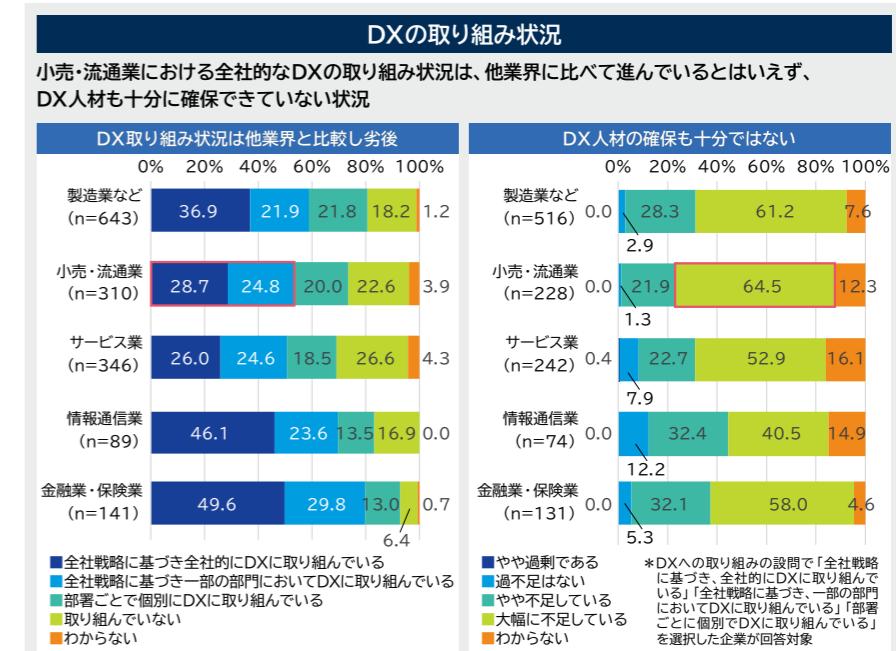
NECはAI・生体認証・セキュリティの3つのテクノロジーで、小売・流通業界のDXに貢献したいと思います。

まずはAIについてです。現在のAIはサイバー空間上のデータを学習しますが、我々は今後、実世界のデータや人が持つ暗黙知をAIモデルに学ばせ、新たな価値を創出したいと考えています。実は企業や組織が持っている知識は、9割が暗黙知だといわれているからです。そのため、さらに産業課題を解決できるAIをつくるには、さまざまな企業が持っているデータを学習させたAIモデルをつくり、それを現場で使いながら改善していくなければなりません。

「店舗運営支援AIエージェント」は、実世界のデータを学習させたAIモデルの一例です。こちらは店舗の映像を「大規模言語モデル（LLM）」と組み合わせて、従業員の行動を可視化し、改善ポイントを自動でレポート化することができます。

続いて生体認証です。生体認証はさまざまな場所・場面で多彩な使われ方をしています。直近では顔認証がマンションや空港などで導入され、トライアル様では小売店の顔認

<図10-3>



証決済だけでなく、レストランやオフィスの入場管理にも使用することで、シームレスな顧客体験を実現。最終的には、個々の取り組みが全てつながるようなシステムの構築を目指しています。

最後にセキュリティです。セキュリティ対策の重要度は非常に高まっており、NEC自身をゼロ番目のクライアントとする、「クライアントゼロ」によるセキュリティ経営を実践し、皆様にもご提供したい考えを持っています。そこで、サイバー攻撃や脅威の動向、対策状況などをリアルタイムで可視化したダッシュボード

を構築中です。加えて社内の組織別にセキュリティ対応を可視化しながら、アクションを取らせる活動も実施。全社員のセキュリティ意識を向上させるなど、「.jpを守る」をスローガンに掲げ、日本のデジタルインフラの安全確保に貢献するために、事業強化を進めているところです。

今後も、NECは「BluStellar」という価値創造モデルで、お客様や社会の成功・成長につなげることに貢献していきます（図10-4）。

<図10-4>

