

VOL. 165

2015. MAY

編集責任 飯嶋 薫

1. 「アパレル大手の新社長は非アパレル出身」

今春、アパレル企業大手でトップ交代が相次ぎましたが、いずれもアパレル事業の経験者でなく、非アパレル畑の出身です。40歳代と若く、それまでのキャリアは、経産省官僚、金融、外資企業とさまざまですが、アパレル産業から見れば異業種からの出身で占められました。激変する時代に求められる経営力が買われたのだと思われそうですが、新社長の課題は、トップが交代した企業をはじめ、日本のアパレル各社が迫られている、新たなビジネスモデルの創出とグローバル戦略では一致しています。

トップ交代の先陣を切ったのは、オンワードHD。社長に就任した保元道宣氏は経済産業省出身。ファッション関連のIT企業の社長を経験した後、オンワード樫山に入社。直近はネット販売などで実績を上げてきました。続いてサンエー・インターナショナルと東京スタイルが経営統合したT S I HDには、外資系化粧品会社や健康食品会社で経験を積んだ齊藤匡司氏が就任、さらには、ワールドでは創業家以外初の社長として住友銀行出身で長崎屋社長、ぐるなび副社長を務めた上山健二氏が就任しました。

今回のトップ交代で思い出したことがあります。ずいぶん前のことですが、元三陽商会社長の故田中和夫氏が三井物産で「バーバリー」などのブランドビジネスを行う事業部の部長だった頃、こう話していました。「これからのブランドビジネスは、ファッション感度が高く、商売の才覚がある人でなく（そうした資質は必要だが）MBA（経営学修士）を持ったような人が経営する世界になるだろう」。

百貨店を主要販路にアパレル製品の製造卸売りを武器に成長してきた日本のアパレル企業ですが、ネット販売に代表される流通構造の変化、世界のブランドが容易に国境を越えるグローバル時代、成長や資本効率向上などが株式市場から求められる時代では、「経営のプロ」が必要とされているのでしょう。田中氏の認識に誤りはなかったことになりす。

新社長は、日本のアパレル企業の主戦場である国内のベターゾーン市場が厳しい中、新たな成長戦略をどう描くか、また、アパレル事業以外にどんなM&Aを含めて新事業をいかに創出するか、グローバル展開をどう推進するか、課題は山積しています。

2. 米軍用跡地に開設した「イオンモール沖縄ライカム」

延べ床面積17万㎡超という大型ショッピングモール「イオンモール沖縄ライカム」がオープンしました。専門店約230店舗を数え、沖縄初の大型ショッピングモールとして、県や市からも大きな期待を集めているようです。同モールは、沖縄本島中部の中頭郡北中城村に位置し、沖縄市を始めとする周辺市町村の居住エリアからのアクセスが容易。また、同モールがある北中城村アワセ土地区画整理事業は、米軍用地返還後の早期事業化のモデルケースとして、位置づけられています。

沖縄県の完全失業率は6.1%（2015年2月度）で、3.5%前後で安定する本土と比較し、高水準で推移。沖縄県は長らく、米軍が撤退したエリアで軍関係以外の雇用を生み出すのが課題とされてきました。その主たる産業が観光であり、さらに多くの雇用を創出するショッピングモールの重要性が高まっています。自治体側もモールの誘致を進めていた経緯があり、雇用創出に一定の成果が出たことに、安堵感が広がっているようです。規模から考えると、同モールでは3000~3500人が雇用されています。

運営するイオンモールによると、「沖縄県は、国内外から年間約 690 万人（ビジットおきなわ計画 2014 年度目標）の観光客が訪れる日本有数の観光地である」とし、沖縄文化の発信、日本・沖縄発の本格的な食のエンターテインメントを提供し、“アジア No.1 リゾートモール”を標榜しています。日本食の充実や大型の家電量販店、100 円均一ショップ、日本発のエンターテインメントをアピールするなど、インバウンド需要を意識したテナントも多数。回遊して日本のカルチャーを楽しむこともできます。また、“アジア No.1 リゾートモール”は、壮大な計画に聞こえますが、沖縄の観光ポテンシャルは高く、同モール以外にも様々な大規模プロジェクトが進められています。確かに、中国や台湾、東南アジアからのアクセスが良く、リゾートモールとしての位置づけも頷けます。国内外の有力ホテルチェーンが進出してきたのも、プロジェクトに引っ張られているからでしょう。沖縄県において大型モールの出店は、単なるビジネスの場ということではなく、米軍跡地の再利用や雇用創出という側面があります。政府の思惑も絡み、大げさに言えば、失敗が許されないビジネスでもあります。

3. 大阪駅に 500 席のカフェ&カルチャー「蔦谷書店」オープン —今、大都会に必要な場はこれだ—

西日本で、最大ターミナルの大阪駅に新名所ができました。開業以来、好調なルクアが不調だった伊勢丹を発展的にルクア化し「ルクア 1100」として 4 月に改装オープンしましたが、この改装の目玉だったカフェ&カルチャー「蔦谷書店」が 5 月 8 日に開業し、グラウンドオープンとなりました。予想を超える賑わいで、平日 20,000 人、休日 30,000 人が 9 階のカフェ&カルチャーのフロアーに集まります。代官山と同規模の面積ですが何しろ、大阪駅の真上ですから憩いの場所、友達と待ち合わせ、商談、読書、仕事、勉強等の場所としては最高です。1200 坪の売場にはジャンル別にレイアウトされた本だけでなく文具、雑貨、からネイルサロン、靴磨き専門店「Burnish」、オーディオ&ビジュアルの「BANG&OLUFSEN」、ウエディングラボ、JTB 等々のテナントが揃いました。500 席あるカフェゾーンは「スターバックス」とパスタからコーヒー、アルコールまで楽しめる「Le Garage」が入店し、営業時間は大ターミナル利用客にとっては有難い、早朝 7 時から深夜 23 時までです。500 席は連日、満席状態です。私も 15 日（金）16 時ごろ入店しましたが座れずでした。

テナント増強と、この「蔦谷効果」もあって「ルクア 1100」の入館客数は改装前より何と 2・5 倍と増加しました。時間消費型、コト的 SC が時代の流れではありますが、大ターミナルは地価の課題もあって、利用者にはなかなかここまでの場所提供が出来なかったのが現実ですが、大ターミナルだからこそ人が集まり、憩い、楽しみ、時間をつぶす快適な場所が、大事な事を証明しました。「ルクア 1100」のチャレンジにエールです。因みに全館の売上は計画通りとの事でした。

<レストラン情報>

1. 豪快なシーフードフレンチ「Ata」

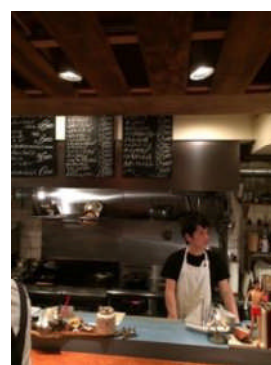
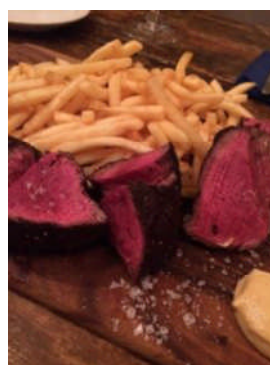
並木橋の近くにある小さなレストランはいつも満席でにぎわっています。ナリサワの元スーシェフによるシーフードメインのカウンターフレンチ。もともとシーフードメインのフレンチレストランはそれほど多くないと、こちらの料理の美味しさとコストパフォーマンスの良さで予約困難なレストランです。私も何度かトライしてようやく予約が取れ行ってきました。食べて納得。お店は入ってすぐがカウンター席、奥がテーブル席になっています。お店のスタッフは皆さん若いですが、気持ちの良い接客です。料理は迫力があり何

人かでシェアするのがお勧めです。どの料理もまず素材が新鮮。そして盛りつけはダイナミックだけど彩りが綺麗。こちらの人気メニューのブイヤベースやオマール海老のローストはいうまでもなく、お肉もなかなかの美味しさです。店名は「食べる」という意味の北欧の言葉「Ata」に由来。「美味しいもの、笑顔、満腹、お酒、長い夜」がコンセプトの気取らない店。今のエフォートレスなムードにぴったりのレストランです。ワインのセレクションも問題なく、リーズナブルなものから、そこそこの物まで幅広く揃えています。お値段はワインのグレードなどにもよりますが¥8000~¥12000位だと思います。満席の時は2時間ですと出てくださいと言われるので、それがちょっと玉に瑕ですが、気の置けない友人達とのディナーにはお勧めのレストランです。

東京都渋谷区猿楽町 2-5 佐藤エステートビル 3号館 1F TEL:03-6809-0965

営業時間：17:00~翌2:00 (L/O) 定休日：日曜日

<http://ata1789.com>



<ランチスポット>

2. 朝の贅沢なひと時を「にしむら珈琲」で

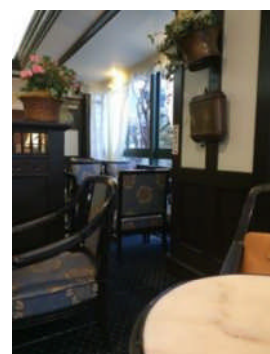
神戸と言えばパン。どこで食べても平均的に東京とは比較にならない美味しさです。そしてカフェの朝食の質の高さも有名ですが、その中でも、ここ「にしむら珈琲」は神戸に何店舗か店を構える老舗中の老舗です。店内は昭和初期を感じさせる様なレトロな空間。まず席に着くとお膝掛けは如何ですかと尋ねてくれる。こんなサービスも山の手神戸なら。他店がやらない独自のサービスにお客様は感動します。そして驚くべきこのセット、これで800円は破格のお値段。珈琲もまろやかでとても美味しく、丁寧な接客と落ち着いた空間にも心が癒され、贅沢な気分で朝のひと時を過ごせます。1日をスタートさせる場所としてお勧めしたいカフェです。

兵庫県神戸市中央区琴ノ緒町 5-3-5 グリーンシャポービル 1F、2F

TEL：078-241-2777

営業時間：8:00~23:30 年中無休

<http://www.kobe-nishimura.jp>



今月の PATROL

世界のトップレベルを誇る日本の接客やサービス。そのリアルな現場を年間 1300 店以上見ている調査員がパトロール！時代が変化しても引継いでいきたい「おもてなし」を、調査結果と共に発信していきます。

突発的な緊急事態に スピーディーに対応できますか？



SHOP DATA>>> そごう横浜店
住所：神奈川県横浜市西区高島 2-18-1
関連 URL：<https://www.sogo-seibu.jp/yokohama/>

おもてなし評価

総合	挨拶	★★★★☆
90点 ★★★★★	笑顔	★★★★★
	パーソナルな対応	★★★★★
	再来店したいか	★★★★★

激しい腹痛がこんなタイミングで...

ものすごく焦りました by 調査員 A.S

4月中旬、横浜に行った時の出来事です。JR の改札を出て、そごうに向かって歩いていると、ランチに食べたものが悪かったのか、じわじわとお腹が痛みだしてきました。トイレを探そうと思い歩いていると、想像以上に痛みのスピードがUPしてきてもう限界、顔にはあぶら汗がじわり。すがるように歩いて助けを求めたのは B2F のクロークの方々...

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト!

私も20代の頃、貧血で百貨店の医務室で休んだ記憶が蘇った。果たして、全国のSCに医務室的なものは存在するのだろうか？お客様の緊急事態に備えての、何らかの準備と確認は出来ていますか？！



落ち着いた態度で状況判断 且つ対応はスピーディー

痛みで真っ直ぐ立てない私は、前かがみになりながらトイレのサインの方向へ。心の中は「早く誰か助けて〜」という思いです。すると、ひと目でスタッフとわかる制服が視線の先に見え、倒れ込むように助けを求めました。すぐさま女性スタッフがカウンターから出て来て介抱し、近くのベンチに誘導してくれました。「吐きたいですか？」などと優しくこちらの症状を聞き出しながら、慌てることなく他のスタッフと連携し、タオルや毛布、嘔吐用のバケツを素早く用意してくれました。



お客様の立場に立った 細心の配慮が素晴らしい!

女性スタッフは、横たわるこちらを見守るような姿勢で待機してくれ、「貧血っぽいですか?」「ご自宅は近いですか?」など、気遣ってくれました。「トイレに行きたい」と伝えると、スタッフ2名でこちらの腕を支え、利用中のお客様に丁寧にお断りを入れて案内し、こちらから出るまでの20~30分の間ドアの前で待機し、「大丈夫ですか」などと時折声を掛けてくれました。こちらが横になって休んでいたベンチの前は人通りがあったこともあり、トイレから出るとパーテーションが置いてあり、他のお客様の視線を気にしないで休めるようにしてくれていたのです、本当にありがたかったです...涙



貴重な体験。。。私にとって 「そごう」に対する信頼感が不動のものに

少し落ち着きを見せたこちらを見て、「楽になって良かったですね」「お荷物お預かりしておきますね、こちらクロークですの」と笑顔で対応。帰る際、すでにその女性スタッフはいませんでした。男性スタッフから預けた手荷物を受け取ろうとした時、「随分顔色が良くなりましたね」と笑顔でお見送りしてくれました。この人にも私の醜態見られたか...と思うと恥ずかしかったです(笑)。帰宅中、この一連の出来事が頭の中でフラッシュバックしました。慌てることなく、スムーズに対処、そしてこちらを気遣う言葉や行動には、本当に感動しました。「そごう」は私の中で特別な存在になりました。