

### 1. インバウンドが商業施設を救う、に続く夢

今年1～10月の訪日観光客数は1,631万人で、過去最高だった2014年の年間記録である1341万人をすでに上回りました。こうした観光客の旺盛な買い物の恩恵を東京など大都市の商業施設が受けていることはご承知の通りです。インバウンド消費が百貨店をはじめとした商業施設を救う、の図式も定着しつつあるように思えます。

インバウンド需要は、今後とも順調に拡大するのでしょうか。中国の経済減速の影響が懸念されていますが、大方の見方は購買力を増した中国人を含めてアジアからの観光客の増勢は続く可能性が高いと思われます。タイ、マレーシア、インドネシア、ベトナムなど人口が多いアセアン各国でも中間所得層が確実に増えているからです。

政府は、訪日観光客を「2020年に年間2000万人」に拡大する目標を掲げています。最近の状況からすれば、この目標は前倒して達成できるのではないのでしょうか。2000万人という数字ですが、これは2014年の世界のランキング（国際観光客到着数）から見れば第15位のギリシャ（2203万人）に相当します。

第1位のフランスは、先日の卑劣なテロで観光にも深刻な影響が懸念されていますが、8470万人もの観光客を集めています。次いで、米国、スペイン、中国、イタリア、トルコ、ドイツ、英国、ロシア、メキシコがベスト10の国です。年間2000万人以上は2014年時点で15カ国ですから、日本が目標を達成すれば、他国の順位が変わらないと仮定した場合16位（2014年は22位）に浮上します。

2020年には、東京オリンピックが開かれます。長い歴史、独特な文化、多様な自然、おもてなしの精神、清潔な国土・街並みがあります。これらは、すべて一朝一夕では形成できない観光資源です。一時的な足踏みはあっても、経済成長著しいアジアの中間層にとって魅力的な要素だと思えます。

加えて、ファッションです。高品質で安全・安心をベースに、四季の変化から生まれる繊細な感性、簡潔ながら深い意味のある能に代表される精神性、匠の技、高度先端技術などを駆使して生まれる「日本のファッション」を、観光客の必須の買い物対象として定着させたいものです。

インバウンド消費が商業施設を救う、の次に取り組むべき夢でしょう。いつもの、このレポートには似合わない呼びかけかも知れませんが、そんな夢を実現したいものです。

### 2. 渋谷カルチャー発信基地

#### — 早くも話題スポット「渋谷モディ」オープン —

知的商業空間をコンセプトに丸井グループの「エイムクリエイツ」がマルイシティを全面改装し、「渋谷モディ」に生まれ変わり、沈滞気味の渋谷が一挙に活気づきました。オープン以来、来館客数は以前の250%増。渋谷、若者カルチャーの発信基地誕生です。知的商業空間のキーワードは憩い、集い、学び、遊び、体験、食、音楽、本、カルチャー等の空間です。正面外壁は大型のデジタルサイネージが設置され、エントランスの緑の植栽が気持ちよく来館者を迎えてくれます。コンセプトに沿ってプロデュースしたテナント構成が魅力です。9階のルーフトップには緑のガーデンとオイスターバーのガンボ等、レストランフロア。8階は24時間営業（金土祝日前夜）のカラオケ。各部屋のイメージはともかく恰好いいNYスタイルで、しかもフリードリンク930円で部屋料なし。最大の呼

び物は生演奏ができるスタジオが設置され、早くも予約で一杯とのこと。5階～7階はHMVの新業態「HMV&BOOKS TOKYO」（本、CD、DVD、雑貨、カフェ）です。HMVはエンターテインメント型新業態として5年ぶりの渋谷復帰。本と音楽とカルチャーがテーマ別にレイアウトされ、居心地の良い、しかもこだわりのカフェが各フロアにあります。テーマは例えば、人生、旅と食等々で、この本とCD、雑貨の構成が楽しく、面白く時間がたつのを忘れる空間です。HMVの進化は見事です。1階～4階はファッション、雑貨、ビューティ、カフェですが、注目は元気印のマッシュスタイルラボが5業態出店で物販ゾーンの柱になっている点と、ゆっくりくつろげる渋谷最大規模（118席）のスタバです。B1階はH.I.SのカフェとトラベルSHOP。

環境面では入口同様、天井にはフロアコンセプトに合った照明、植栽、そして来館者には嬉しい、ここまでやるかの憩いの休憩スペース、又、イクメンパパにはありがたいトイレのベビーキッド等と、充実した施設となりました。ファッションが主役でなくなる時代、競争激化の大都市での小型SCのあるべき方向性にチャレンジし、早くも渋谷の若者から人気の「渋谷モディ」注目です。

## <レストランレポート>

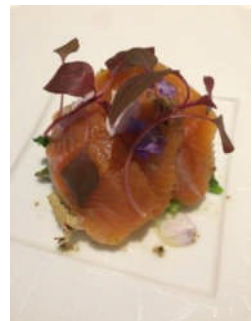
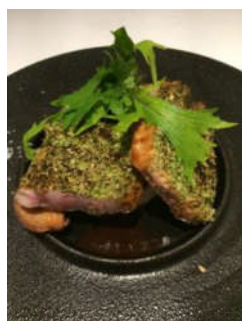
### 3. 足繁く通いたくなるフレンチレストラン「Lien」

池尻大橋の住宅街にある、こぢんまりしたフレンチビストロ。オーナーシェフの上原浩一さんは西荻窪の「サン・ル・スー」で7年間修行した後、パリの1つ星「エレーヌ・ダローズ」で研鑽をつみ帰国後2014年の12月に「リアン」をオープン。「エレーヌ・ダローズ」は大好きなお店なので、期待を膨らませて来訪。結果は期待を上回る素敵なビストロでした。店内は真っ白でシンプル。そこに幾つものお花が飾られていてセンスが光ります。「お客様と向き合って喜んで頂ける料理を作りたい」という思いから、テーブル席だけでなく、ゆったり座れるカウンター席を作ったそうです。料理はシェフの出身地の青森の食材を使用。女性ハンターが捕ったジビエなど、興味深いメニューもあります。プリフィックスメニューは3900円、4200円、4700円と、とてもリーズナブル。3900円のコースでも、アミューズ、前菜、魚or肉料理、デザート、食後の飲み物としっかりした内容です。無農薬の食材を毎日産地から仕入れるので食材自身が新鮮、味付けも素材とソースの相性が抜群です。量もかなり多いのですが、あまりの美味しさに全て完食。スタッフの方達は、職人氣質の感じの良い方達ばかりです。気持ちの良い対応、きちんとした料理の説明、そして素晴らしい気配り。これほどコストパフォーマンスの高い店はなかなかありません。またすぐ訪れたいレストランのアドレスに迷わず仲間入りさせました。

東京都世田谷区池尻3-5-22 グレースマンション1F TEL:050-5623-2150

営業時間：ランチ 12:00～15:00      ディナー18:00～23:00

定休日：月曜日



# 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。

## 3名のシニアコンシェルジュが 至れり尽くせり大活躍！



SHOP DATA>>> みずほ銀行調布支店  
住所：東京都調布市小島町1-36-16

### おもてなし評価

総合	挨拶	★★★★★
100点 ★★★★★	笑顔	★★★★★
	パーソナルな対応	★★★★★
	再来店したいか	★★★★★

他行にはないコンシェルジュの活躍。  
お客様まで笑顔になる銀行って。。。調査員A.M.

番号札を渡したり、ATMの案内だけがお仕事だと思っていた銀行コンシェルジュ。でも、みずほ銀行のコンシェルジュは他行とはちょっと違います。仕事柄、毎月色々な銀行窓口を利用しているパトロールスタッフが、最近感心しているシニアコンシェルジュの活躍をご紹介します。

### Point!

#### R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

今や接客サービスの取り組みは商業施設だけではなく、銀行、病院等も真剣に取り組んでいる所が増加しているとは聞いていたが、実際に体験するケースは少なかった。CSは、すぐに着手できる事を現場は考え、実行する。適材適所のシニアコンシェルジュ。事務的ではない対応がおみごと！



✓ **細やかな気遣いと温かいサービス。  
連携のとれたおもてなしは最高です。**

入店すると、受付にスタッフが4名も並んでいることにちょっと驚かされた。受付女性の**明るい挨拶を合図に**、シニアコンシェルジュ**3名が深々と頭を下げて丁寧に挨拶**する。まずはコンシェルジュ A から「本日のご要件」を聞かれ、伝票記載のカウンターに案内される。コンシェルジュ B は必要書類を丁寧に説明。伝票記載中は、少しだけ離れて待機。赤ちゃん連れのお客様には、ベビーカーをお預りしたり、赤ちゃんを抱っこでお預りするコンシェルジュ C。カウンターに並べられた**伝票を、お客様がとりやすいように、1枚1枚向きを工夫して整えるのも**彼らの仕事。細やかな気遣いに脱帽。

✓ **窓口業務がスムーズに進むよう、  
書類等の準備は完璧に！**

記載された伝票は、必ずコンシェルジュが**記入漏れなどをチェック**する。OK ならば番号札とともに書類一式をクリアファイルに入れて渡してくれる。**笑顔でソファをご案内し、真夏には冷たいおしぼりの案内**もある。どのお客様も緊張感がほぐれ、ゆつくりとソファに座り順番を待っている。そして窓口では、チェック済みの書類を渡されたスタッフが、その後の処理をスムーズにこなす。「**雨の中(お寒い中)ありがとうございます**」「**今日はいいお天気ですね**」など声を掛けられ、お客様も**笑顔で会話を**している。行内がとても明るい雰囲気だ。

✓ **赤ちゃんを抱っこしたお客様には、  
コンシェルジュが窓口引き取りを代行**

現金引出しのお客様には、「現金はこちらで袋に入れてかまいませんか?」とひと声掛け、**あらかじめ袋に入れてササッと渡**してくれる。他のお客様の目を気にしながら袋詰めする他行とは大違いで本当にありがたい。また、お身体が不自由なお客様や赤ちゃんを抱っこされているお客様には、なんと**コンシェルジュが窓口引き取りの代行**までです。窓口スタッフがあらかじめ、「**私どものスタッフがこちらで代わって引き取り、お客様のお席にお持ちしてもよろしいでしょうか**」と聞いてからの代行。痒いところに手が届くサービスだった。