

R・B・K EYE

VOL. 172

2015. DECEMBER

編集責任 飯嶋 薫

1. 年末所感

SC 業界を取り巻く環境変化は、劇的変化の年でした。

明るい材料はインバウンド需要です。訪日客数は12月1日時点で1800万人を突破し、年末には1900万人後半の見通しです。百貨店、空港、ドラッグストア等、インバウンド特需の恩恵を受けた企業は多々ありました。とりわけ苦戦していた大都市百貨店はこれで救われました。中国経済減速の影響はあるものの増加の流れは世界の人の動きを見ても明らかです。スペインは6000万人、イタリア4000万人です。問題はインフラ整備です。交通、ホテル、食事、ガイド等々です。またこのインバウンドで懸念されるのは街の変化です。銀座は大げさに言えばチャイナタウン化現象で、銀座が好きだった人々から銀座は行きたくない、の声が拡がり始めたのも事実です。この街らしさを如何に保ち発展させるのかも、街作りの課題でしょう。一方 SC 業界を取り囲む深刻な課題は、年度始めにも提起しましたが、それはテナント企業の疲弊です。とりわけ労働力不足は経営の根幹を揺るがす大問題です。とにもかくにも、販売員が新卒はもとよりアルバイトまで集まりません。10年後の日本の18歳未満は現状より11%減少します。既に大学では学生の奪い合いが始まっています。東大が推薦入学を計画しているほどですからいわんや、です。従って学生にとっては魅力ある業界か否かが就活の最重要課題です。過酷な長労働時間、休日無し等々の問題で、魅力が薄れてきたSCビジネスです。それを支えるテナント企業の多くは販売員不足で退店せざる得ないケースが続出です。テナント企業の多くは4重苦に晒されています。①原材料高 ②工賃高 ③円安 ④販売員不足です。さらに過剰な商業施設出店の余波で売上効率が下がり、店頭利益が激減し経営を圧迫しています。例えば、大阪梅田地区はこの5年で出店ラッシュによる売り場面積が何と5倍にも増えました。周辺人口が増えるわけでもないのにです。いよいよ施設間の生き残り戦争突入です。SC始め、百貨店等の流通ビジネスはライフラインの基盤産業であり、生活に夢を、楽しみを、幸せを提供する、社会にとってなくてはならない役割を担っています。だからこそ優秀な人材が注目する魅力ある業界にならなければなりません。SCビジネスはそれを支えるテナントが元気であってこそ生活者に支持される魅力あるSCになるはずです。

そこで業界改革への提言です

①ESなくしてCSなし ②販売員の地位向上 ③営業時間の短縮 ④休館日増設

⑤バーゲンセールの見直し ⑥家賃形態の見直し

以上、ハードルは高いですがこれらを乗り越え、改革するSCが生き残るであろうと確信しています。

2. 小売業にも魅力的なベトナムとTPP

先日、ベトナム・ハノイでベトナム事情に詳しい在住15年の商社マンから、ベトナム経済とTPP（環太平洋経済連携協定）の関係をお聞きしました。それによりますと、ベトナム経済はTPPが経済発展の起爆剤になることが予測され、特に縫製業では対米輸出が急増し、中級品の生産では世界の拠点になるとのご託宣でした。その結果、消費を引っ張る中間層も急速に増え、商業施設も相次いで開設される方向にあるとのことでした。

ベトナムは、縫製業では「ポストチャイナ」の一番手として、すでに世界の縫製拠点のひとつになっています。原糸、織り編み物などの素材産業が育っていないのが弱点ですが、これも最近は中国、韓国、日本からの投資が急増して綿織物は輸出を開始するまでに自給化が進んでいます。

こうした中で TPPによって、平均 18・0% かかっている米国の関税がゼロになることから、ベトナムから米国への縫製品輸出が急増することが予想されます。ポストチャイナ国であるミャンマー、カンボジア、バングラデシュ、ラオスに比べて、人件費ではベトナムが他国より高いものの、政治の安定やインフラ（ハード・ソフト両面）、宗教・少数民族対立のなさ、人口の多さなどでベトナムの優位が際立っています。このため、日本商社は縫製拠点の確保でバングラデシュやカンボジアからベトナムへ回帰する動きを見せているそうです。

一方、生産国が、やがて消費国になるのは、かつての日本や最近の中国を見れば明らかです。ベトナムの商業も TPP を梃子（てこ）にした経済発展の成果として成長することが見込まれています。人口は 9200 万人で、近く 1 億人に達しそうです。しかも、国民の 75・0% は 40 歳以下の若い国です。

ジェトロ調査では 2015 年では世帯可処分所得が 5000 ドル以上の中間層・富裕層の比率は 37・4% ですが、2020 年には 50・6%、2030 年は 77・8% に増加すると予想されています。

イオン、イオンモールは、去る 10 月 28 日に、ベトナム・ハノイ市に「イオンモールロンビエン」をオープンしました。同社にとって、ベトナムでは 3 号店、ハノイ地区では 1 号店です。いずれも順調な出足だとのことです。来年は高島屋の出店が計画されています。TPP によって「メード・イン・TPP」製品で経済発展を確保するベトナム。その果実としての所得の増加は、商業施設にとっても投資機会をもたらすことが十分に予想されます。バイク大国ベトナムでは、バイク需要は極めて旺盛です。家電製品の普及もこれからです。ベトナムの魅力は、縫製拠点としてだけではなさそうです。

3. イタリアン酒場「Mescita」

目黒から歩いて 20 分強、不便な場所にもかかわらず、予約を取るのが困難なイタリアンバル「メッシータ」。12 席のカウンターしかない小さな店です。店の評価はかなり高いのですが、賛否両論ある店です。それが又魅力的。まずこちらの女性シェフ、基本的には愛想があまりなく、ともすればぶっきらぼう、良く言えばお客様におべっかを使わない自然体。ふらっとイタリアに出かけ平気で何週間も店を閉めたりと、気分の向くままの営業体制。肝腎の料理の味は直球タイプ。日本の纖細でおしゃれなイタリアンとは真逆で、まさにイタリアの台所で出される「マンマの味」と言った感じです。見た目のお洒落感はゼロ、でも美味しい。ブラータとフルーツトマトにごろっとしたハムカツは定番人気メニューです。パスタは普通。ワインのセレクトは最高です。本当に美味しいワインを入れています。お洒落な店に行くのも良いですが、気のおけない仲間とでしたら、たまにはこんなお店でわいわい美味しい物を頂くのもお勧めです。1 人 7000 円～。要予約です。

東京都目黒区目黒 4-12-13 TEL:03-3719-8279

営業時間：16:00～24:00 頃 定休日：日曜日



今月のPATROL

要・接客革命！事務局員達の非患者目線を生み出したのは仕組み？個人の心構え？



DATA>>> 東京共済病院

住所：東京都目黒区中目黒2丁目3番地8号
関連URL：<http://www.tkh.meguro.tokyo.jp/>

おもてなし評価

総合

40点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



様々な痛みや不安を抱えた人々が訪れる病院。
適した接客が行われているの？ by 調査員 A.O

多くの人が、一度はお世話になったことがある病院。普段、当たり前に出来ていたことが出来なくなる体調不良や病気。そんなときこそ、一刻も早く助けが欲しいし、安心したい。普通の接客とは異なる接客やサービスが求められる病院ですが、現状はどうなのか。定期的に通院する病院を改めて調査してみる事にした。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

現在、医療機関は「サービス業」とわれ、医師
看護師の対応は、「患者様第一主義」を掲げ
非常に丁寧な対応が多い中、いまだ改善が
遅い事務方。組織の中で、CSの進捗に
格差がありすぎる1事例なのかもしれない。



連動していない各ポジションと
「只今、混み合っている」事務局員達

「計算」のカウンターで、次回予約の日程変更について尋ねると、「受付」で変更可能、との回答。言われた通りに「受付」のカウンターに行き、予約日変更の希望を伝えると…「13時以降に予約センターにお電話ください」との事。「こちらでは出来ないですか？」と尋ねると「只今、大変混み合っていますので」の返答。改めて「先程、計算のカウンターで、こちらで出来ると伺ったのですが」と言っても、「混み合っております」と譲らない。受付には数人のスタッフがいて、他に並んでいる患者もいない。対応出来ない程、立て込んでいるように見えないのだが…。アナウンスの仕方、お断りの説明の仕方ひとつで心証が変わるので、病人にまたひとつストレスを加えるような対応だとは感じないのだろうか。

患者にとっては『時間＝苦痛』

立ったまま事務手続きを待たされ…

ある日の夜から突然痛みだしたお腹（診察の結果、腸閉塞を起こしていた）。痛みで夜も眠れず翌朝病院に電話をかけると、当日予約は行っていないので指定の時間に来るようとの事。タクシーで向かい受付で状況を話すと、PCで何やら確認作業。こちらは吐き気がひどく、いつ戻してしまうかもわからない体調だったが、ちょっと風邪で来た時と同じような対応で、立ったまま待たされる。「一刻も早く座りたい」、そんなこちらの気持ち表情には出ていたはずなのが…

「どうしてこんなに顔色の悪い人を立たせたまま
待たせているの？」の一聲でようやく安心

すると、看護師の制服を着た女性が「どうしてこんなに顔色の悪い人を立たせたまま待たせているの？」と受付スタッフに言いながら、「あなた、具合悪いんでしょ？ 助けが必要なときはおっしゃってください」とこちらを後ろのソファに座らせてくれ、座っている間に車いすを用意してくれた。そこでようやくほつとしたのだ。とはいって、なかなか「助けが必要です、早く座らせて！」と声に出すのは、遠慮のかたまりのような日本人には言えない人も多いはず、察してほしいのが本心。それにしても、この看護師と事務局員達の目線が違うのはなぜか、気になる問題だ。