

R・B・K EYE

VOL. 199

2018. MARCH

編集責任 飯嶋 薫

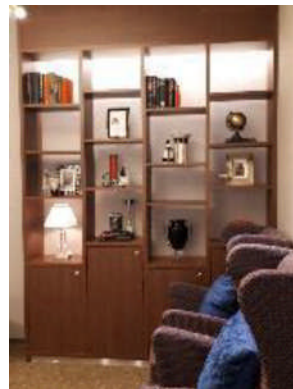
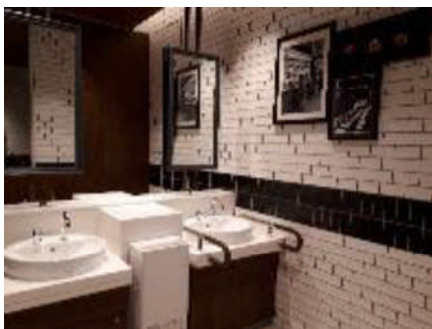
1. 日比谷にランドマーク誕生

ミッドタウン日比谷が3月29日オープン。歴史と文化のロケーションをベースに打ち立てたコンセプトに賛同した本物志向のテナントが出店し、他に例を見ないSCの誕生です。

日比谷は明治期には国賓をもてなす社交場、迎賓館として時代を彩った鹿鳴館や帝国ホテル、帝劇が、昭和期には日比谷映画館、日生、宝塚、平成期にはシアタークリエが誕生した場所であり、また日比谷公園と皇居がつくる圧倒的なランドスケープです。同施設のターゲットは成熟した価値観と本物志向の人たちです。チームRBKはこの歴史的施設のプロジェクトに参加する機会に恵まれ、企画、プロデュースの一部を担当しました。三井不動産は3年前この構想に基づき、隣接のビルの上層階に上質感溢れるプレゼンルームを開設、そこで日比谷公園、皇居を見渡ししながら、テナント説明会を随時行いました。テナント経営陣の多くは、先ずロケーションに圧倒され、そしてコンセプト、ターゲットに納得し、さらにこの施設に賭ける三井不動産担当者の熱き思いを受け、最初の出会いで、出店を決めた企業が多々ありました。プレゼンルームでの各社経営陣の反応はかつて経験したことがない光景でした。プレゼンルームが如何に大切か思い知らされた次第です。注目は三信ビルの壁面イメージを踏襲した重厚感、ローマのスペイン広場を思わせる日比谷ステップ広場、1階から3階のアトリウムです。正面入り口は「LEXUS MEETS」で試乗体験からブティックとカフェを併設。物販テナントの注目は世界の「マスターマインド」が初めて本格的ショップを出店、スタイリストが好むセレクトの名店「メイデン」、欧州からの優れもの雑貨を集めた「TEMPO」、南プロデューサーによる有隣堂の新業態「HIBIYA CENTRAL MARKET」（商業施設の中に街を作るがコンセプトで、居酒屋、理容室、カフェ、書籍等々が雑居する街を開設）、また東宝シネマが4階、5階に2,200人収容の旗艦店を開設。6階はビジネス交流の場、450人収容のコミュニティスペース「BASEQ」会員制コミュニティスペース「QHALL」（これらのスペースはこれからの都市型SCには欠かせない機能）となります。レストランはコンセプトに即した上質な店が揃いました。

最後に特筆すべき施設があります。それはトイレに併設された、日比谷だから生きるスマートでラグジュアリーなドレッシングルームです。

銀座の喧騒を逃れ、日比谷ランドスケープに溶け込む東京ミッドタウン日比谷に注目です。



2. 無印良品が大阪で食を切り口に世界最大店舗オープン、アナログの良さを全面に出してコミュニケーションを強化

良品計画が3月20日、「無印良品イオンモール堺北花田店」（大阪府堺市）を移転・拡張オープンしました。売り場面積は約4300㎡で、3700㎡ある有楽町店を抜いて世界最大店舗となりました。

一番の特徴は、売り場の約半分が食関連で占められている点です。これまでは菓子やレトルトパックなどが中心でしたが、野菜や果物はもちろん、鮮魚や精肉、惣菜など、スーパーマーケットばりの品ぞろえです。

食品強化の狙いは、来店頻度の向上や、新たな客層の獲得です。これまで、「無印良品」では来店頻度が月に1～2回の客層が多かったのですが、週に何度も、あるいは、毎日利用してもらえるようにするためには、食をフックにするのが一番と考えたわけです。集客力を高め、衣料品や生活雑貨などの買い回りを増やし、売上げアップにつなげる目論見です。

「無印良品」の会員制ツールとしては「MUJI パスポート」が有名で、1100万人の顧客を抱えています。ここから随時情報発信を行っています。この店をフォローした顧客には、毎日情報を発信する仕組みとしています。

並行して、マグロの解体ショーや実演販売を多く行ったり、対面式カウンターを随所に設けて、来店客と対話できる場所を多く用意しています。これは、顧客とのコミュニケーションを深めるためです。並行して、家具やインテリアなどについての顧客相談窓口「MUJI サポート」をこの店からスタートしました。

ITの活用も進め、作業効率の向上にも力を入れています。約200人のスタッフで構成していますが、24台あるレジのうち、半分をセルフレジとし、多くのスタッフを対面販売や相談窓口など、顧客とのコミュニケーションに当てるといえるものです。

金井政明会長は、IoT（モノのインターネット化）やAI（人工知能）が盛り上がる中で、逆に“アンチ・インテリジェンス”をキーワードに、店舗でしか体験できないアナログの良さを全面に打ち出したと説明しています。これからのリアル店舗のあり方を示唆する注目店舗であることは間違いありません。

3. ある若手デザイナーの覚悟

ファッション政策懇談会（事務局・経済産業省商務・サービスグループクールジャパン政策課）がまとめた「デザイナーズブランド支援」を起点に、ファッション業界全体の活性化を目指す政策提言を見て、ある若手デザイナーの強固な覚悟を思い出しました。ファッションデザイナーとして生きてゆくため、見える形で退路を断って努力しているのです。

提言は、20人からなる有識者が4回の会合でまとめました。デザイナーズブランドを売り上げ規模で3ステージに分け、「売り上げが8000万円から数億円程度の中堅期」のステージ2の支援が少ないとしてこれを支援しようというものです。

支援策は、個別ブランドが対象でなく、サプライチェーン全体を有機的に強化することが必要だとしているほか、政府が進めている「コネクテッド・インダストリー」の実現に向けた施策と協業する姿勢が重要、などとしています。こうした支援策を官民一体で実現するため「若手デザイナー支援コンソーシアム」（連絡窓口は経産省内に設置）を立ち上げるとのことです。

政策提言そのものについては、とりたてて違和感はありません。若手デザイナー支援では、例えば、官民一体でスタートした日本ファッション・ウィーク推進機構（JFW）というプラットフォームでも行っており、目新しいものではありませんが、ファッション産業全体を視野に入れた提言になっている点は評価できると思います。

それはそれとして、重要なことは、若手デザイナーの覚悟だだと思います。クリエイションの才能があり、それを磨く。そうした人材かどうかを見極める。その作業に正解はないでしょう。しかし、こんな若手も存在しています。あるデザイナーは「ファッションデザイナーとして身を立てるため、見える形で『デザイナーでしか生きてゆけない』ようにした」のです。あえて具体的には記しませんが、要は「普通の職業」には就かない、との決意、言い換えれば「退路を断って」デザインワークに励んでいます。

そのデザイナーは、経営のパートナーを得て、着実に夢を実現しつつあります。ファッション政策懇談会の提言が絵にかいたモチになるかどうか、要は覚悟を持った若手デザイナーを何人、発掘できるかにかかっていると思います。

<レストランレポート>

1. いつまでも通い続けたい四川料理店「梅香」

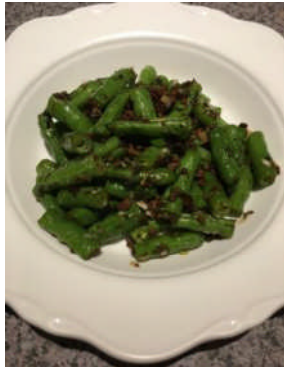
神楽坂のはずれにある四川料理の店「梅香」。何の変哲もない小さなレストランですが、常に満席。こちらのシェフ山村光恵さんは四川料理では有名なレストラン「趙楊」の出身です。四川料理で女性のシェフは珍しいのですが、女性だからこそ作り出せる、何気ないけどお家の美味しいご飯といった感じの料理は心にしみ入ります。材料の切り方や、火の入り加減、味付けの塩加減など全てにおいて繊細に気を配っています。唐辛子や山椒を穏やかに効かせた辛くても優しい味わいが特徴です。「四川料理の魅力は香りです」という山村さんの料理は豊かな香りと、刺激が控えめな辛みがあってくせになる味です。食べている内にどんどん幸せな気分になって行きます。どの料理も全ておいしいのですが、麻婆豆腐と野菜料理、しめの担々麺は是非試して頂きたい一品です。ソムリエの資格を持つ山村さんの選ぶワインと料理のハーモニーもなかなかです。シェフの妹さんの接客は的確で気持ち良く、女性2人の店なので穏やかなゆっくりした時間が流れます。唯一難点は狭い店なので、声が響き、うるさいお客様がいると少し耳障りですが、それでも通いたくなってしまいう名店です。

値段も至ってリーズナブルで1人7000円～。人気店なので要予約です。

東京都新宿区横寺町 37-39 中嶋第一ビル 1F TEL:03-3260-2658

営業時間：水～日 12:00～13:30 (L/O) 火～金 17:30～21:30 (L/O)

土日祝 17:30～21:00 (L/O) 定休日：月曜、第2火曜日、火曜日のランチ



<ランチスポット>

2. 美味しいお肉ランチが頂ける「LE VIN ET LA VIANDE」

銀座松屋百貨店の裏にあるフレンチレストラン「ルヴァン・エ・ラ・ヴィアンド」。ランチからがっつり美味しいお肉が食べられる素敵なフレンチレストランです。メニューは典型的なビストロのフレンチ料理でどれも美味しいのですが、個人的なおすすめは、30食限定のハンバーグセットです。上品なデミグラスソースがたっぷりかかったジューシーなハンバーグはすぐリピートしたくなる味。最初に出されるサラダもボリュームたっぷりで、生ハムがのっけていてゴージャスです。店内の席数は多いのですが、人気店なのでランチ時は少し時間をずらして行くのがおすすめです。お値段は1000円～

東京都中央区銀座 3-9-18 東銀座ビル 1F TEL:050-5872-9200

営業時間：ランチ 11:30～15:00 (L/O 14:30) ディナー 18:00～23:30 (L/O 21:30)

(金)は 22:00 土、日、祝 17:30～23:30 (L/O 21:30) 無休



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。

スタッフの笑顔と 優しい気遣いはナイスプレー



SHOP DATA>>> 麻倉ゴルフ倶楽部

住所：千葉県佐倉市内田 670

関連 URL: [https://www](https://www.maikura-gc.jp/) -gc.jp/

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 ★★★★★

さすがはレジェンド！

至れり尽くせりのサービスでした by 調査 AM

「ザ・レジェンド・チャリティプロアマトーナメント」の会場と言えば、おわかりになる方も多い「麻倉ゴルフ倶楽部」。まだ OPEN から10年しかたない新しいゴルフ場ながら、会員権もプレー費もなかなか高額。プレー費がリーズナブルになった昨今のゴルフ場と比べて、はたしてどんなおもてなしが受けられるのか…かなり楽しみです。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

ゴルフ場もサービスレベルは様々。フロントのサービスレベルは良くても、各担当のレベル差が多いと聞く。今回、場面ごとに担当者が笑顔で会話していた事にアップレ！継続をお願い致します。



至れり尽くせりのサービスと

たくさんの笑顔に大満足！！

ここ最近、リーズナブルなゴルフ場を利用する事が増え、気軽に楽しめる反面、スタッフ不足からクリーンリネスやサービスの悪さを感じる事もしばしば。忙しさから、フロントやレストランでも笑顔すら見られないゴルフ場もありました。そんなゴルフ場と比較して、こちらは、設備や清掃が行き届いているのはもちろん、フロントでは宅配便で送ったクラブやシューズにまで細やかな気配りがあったり、マスター室との連携がとれ、「さすが名門コース」という感じでした。それなのに、少しも堅苦しさを感ぜないのは、**どのスタッフにも優しい笑顔とプラスアルファのお声掛けがあった事**でした。



運転士さんの優しさで、

緊張がいつぺんにほぐれました

最寄りの駅からゴルフ場までは、クラブバスを使う予定が、人数の関係から、私だけクラブの乗用車に配車されました。**運転士さん**は到着までの約 20 分間、車窓から見える田畑や山を案内しながら、地元の美味しいお酒、八街の落花生やお味噌の話、ゴルフ場の話、**色々な話題でこちらを楽しませて下さいました。**ミラー越しに見える**笑顔と優しい口調**がとても温かく、久々のラウンドでやや緊張気味だったこちらも、リラックスしてチェックインする事ができました。



スタッフのお声掛けから、

ロッカールームが和やかな社交の場に…

ロッカールームには、常に**清掃スタッフ**の姿がありました。どのスタッフにも**笑顔と挨拶**が徹底され、**お天気やコース等の話題でお声掛け**もありました。その言葉に反応して「昨日のグリーンはねえ…」と別のお客様が話し始め、見ず知らずのお客様同士の会話に発展。室内が一気に和やかになりました。また、プレー中は、**キャディーさん**の可愛らしい笑顔と気の利いたアドバイスのお蔭で、メンバー全員、スコアはともかく、**笑顔で気持ちよくプレー出来、大大大満足**の1日でした。