

### 1. 巨大な潮流の中で生きる道は「商品力」

秋がようやく巡ってきた10月中旬。予想はされていましたが、いささか衝撃的なニュースが駆け巡りました。米国のシアーズホールディングスが米連邦破産法11条を申請し、経営破綻したとの報道です。その一方、国内では大手アパレル企業の8月中間期決算が発表されましたが、こちらも総じて厳しい結果でした。他方ではファーストリテイリングの8月期は、増収増益で売上高は2兆円に達したのです。

アパレル製品や日用品、生活雑貨など、人々が生活する上で必須な商品の小売市場ではEコマースの成長、それに伴うリアル店舗の不振、高品質・低価格商品への消費者の支持という一大潮流が流れています。IT技術の進展でEコマースは、その利便性から急成長していることはご承知の通りです。その荒波に翻弄されているリアル店舗の現実をシアーズの破綻が象徴的に示していると言えるでしょう。

この荒波は、日本にも押し寄せています。アパレル企業のリーディングカンパニーである、オンワードホールディングスの8月中間決算は、売上高は1・3%の減少で、営業利益は57・6%、経常利益は37・6%のそれぞれ減少でした。同業大手の業績も厳しい結果になりました。百貨店販路の依存度が高いアパレル企業の業績が振るわないことは予想されていましたが、結果はその通りで改めて、厳しい状況が浮き彫りになりました。

こうした中でファーストリテイリングの好調さが目立ちます。中国などアジア事業が牽引しており、売上高は2兆円に達しました。大手素材メーカーの東シなどと一緒に開発した高機能商品が国内だけでなく、海外でも支持されていることが主因です。

問題は、国内のアパレル企業が生きる道です。多くのアパレル企業がEコマース成長という潮流の中でEコマースに注力していますが、それ以上に必要なことは「ファッション性」で消費者のワクワク・ドキドキ感を満たす商品を開発、販売することだと思います。アマゾンや世界的なファストファッション企業と同じようなことをしては、常に後塵を拝すばかりであることは、アパレル企業の経営幹部は知悉しているでしょう。「商品力の強化」こそが、日本アパレル企業の生きる道ではないでしょうか。

### 2. 台湾発「誠品書店」が日本1号店をコレド室町テラスに出店 三井不動産と合併会社を設立、開発・運営は有隣堂

「蔦屋書店が通って参考にした」ともいわれる台湾発の「誠品書店」「誠品生活」が2019年秋、日本1号店をオープンすることになりました。三井不動産が日本橋三越前に開業する「コレド室町テラス」の核テナントとして出店するもので、誠品生活が61%、三井不動産が39%を出資して、誠品生活MF（資本金9900万円）を設立。ライセンス所有会社として、ライセンサーによる「誠品書店」「誠品生活」の展開をサポートしていきます。

「コレド室町テラス」の店舗に関しては、東京ミッドタウン日比谷にも出店している有隣堂がライセンサーとして「誠品生活日本橋」を運営します。2階のワンフロア（約2871㎡）をまるまる使って、書籍を軸にステーションリー、食物販、セレクトグッズ、ワークショップエリア、レストランなどを集積する予定です。今後は三井不動産が運営する都市型商

業施設や大型ショッピングセンター「ららぽーと」などでも出店を計画しているところ  
です。

ライフスタイル提案型大型セレクトストアとも呼べる「誠品書店 (the eslite bookstore)」「誠品生活 (the eslite spectrum)」は、多くのデベロッパーや商社が提携や出店詣でに訪れていた話題の業態ですが、その歴史は 1989 年に始まっています。美術書を中心に集めた書店として創業。のちに文芸書や歴史書、ファッション雑誌や情報誌、アート系のコーヒーテーブルブックなどまで全方位型の書店に拡充。さらに、メード・イン・台湾の工芸品や産品などライフスタイル系のアイテムにまで商材を拡大。レストランやカフェを併設したり、ホテルまで展開するようになりました。

とくに象徴的なのは、イベントやワークショップの多さです。その数は年に 5000 回にも上ります。いつ来ても新しい体験や出会いがあることによって、人が人を呼び、リピーターが生まれ、年間延べ 2 億人という集客力を誇っています。いつ訪れても、日本の「書籍離れ」「書店離れ」がウソのように活気があり、観光地としても、デートスポットとしても、年輩の方の憩いの場にもなっています。かつて、米国のバーンズ&ノーブルズが行っていたように、ブースによっては書籍の立ち読み（座り読みも！）を推奨しているようなところもあり、滞在時間が長いのも特徴的です。

今では台湾に加え、香港や中国・蘇州などにも店舗網を広げており、現在、46 店舗を展開。その洗練された知的な雰囲気には、文化度の高さも感じさせられるほどで、米タイム誌に「アジアでもっとも優れた書店」として選ばれたりもしています。商材は台湾発の商材が多く、土産物店としての役割も果たしていました。さて、日本ではどのような品ぞろえになるのか興味津々です。

なお、「コレド室町テラス」は地上 26 階、地下 3 階、延べ床面積は 16 万 8000 m<sup>2</sup>で、地下 1 階～地上 2 階の約 6000 m<sup>2</sup>が商業エリアになり、30 店舗ほどが出店する予定で、このラインナップも気になる場所ですね。（ちなみに、地上 5～25 階がオフィスフロア。1 階は大規模な屋根付きの 1500 m<sup>2</sup>の広場となるそうです）。

### 3. 都市型 SC も地域密着型へ 日本橋高島屋 S.C. オープン

日本橋高島屋は 9 月 25 日、東神開発が運営する新館を開業し、東館とウオッチメゾンを加えた 4 館体制、66,000 m<sup>2</sup>の大型都市型 SC が誕生しました。専門店ゾーンの新館は 115 店のテナントを導入。コンセプトは「日本橋生活者への場所提供」です。地域で欠落している MD を拡充、ターゲットは日本橋周辺の就業者、居住者や湾岸地区のニューファミリー層です。近年、イーストトーキョーはマンション開発が進み居住者が増え続けていますので、このターゲット設定は正解でしょう。街歩き感覚で終日楽しめるように専門店を配置。テナントの 4 割が飲食、食品で構成されました。日本橋界隈の顧客のライフスタイルに合わせた運営には東神開発ならではの開発が随所に見られました。以下、5 回ほど視察し、感心した点とおかしな点をレポートします。正面 1F 入り口にはグリーンショップのインザグリーン、なんとここで休憩や待ち合わせができる椅子が配置され利用客からは喜ばれています。早朝 7 時半からオープンするカフェや食品、ベーカリーがある一方で、成城石井は午後 11 時まで営業。出勤前の就業者や共働き世帯の利用客を取り込む狙いです。成城石井の 499 円からの弁当はコスパよく早くも大人気だそうです。代々木上原の靴磨き修理の名店の GMT も 7 時半から営業。実は私もここで修理とポリッシュを頼みましたが、顧客にとっては早朝の営業は有り難いサービスでした。地域密着の最たるものは B1 に成城石井、1F に紀ノ國屋と食品スーパーを 2 店入れたことでもよく分かります。しかしながら、この 2 店舗の導入は無理があったようにしか見えませんでした。成城石井は売場面積が紀ノ國

屋の倍もさることながら、MD面での充実度は紀ノ國屋を圧倒しています。紀ノ國屋は得意の果物、ワイン、ハム、チーズ等乳製品が殆どありません。本館の食品とのバッティングでの制約があるとすれば入店させた意味がありません。また、どこまで続くのかパンプームですが、B1入口にリチュエル、1F入口に代々木上原の名店365日が入店。連日365日は午後3時には全品売切れごめんが続いています。本館にもファッション、ペック、パンコーナーと充実していますが、まだ2~3店舗あってもこの日本橋エリアでしたら行けそうです。食は地域密着型ですが、2Fのファッションはどうも高島屋百貨店を意識したのかハイエンドで敷居の高い構成でした。UAのドロワーは入口がカーテンに覆われたクローズ、トゥモローランドはリゾートの高級ホテルのイメージで恰好良いですが、果たして日本橋エリアの暮らしとスタイルに合うのか疑問でした。3F、4Fの物販はそこそこ上質でカジュアルで良かったですが、全体を通してファッション関連よりは話題は食、食、食の高島屋S.C.でした。

## <レストランレポート>

### 1. 恵比寿箸庵

駅から徒歩3分、閑静な路地にある蕎麦ダイニング「恵比寿箸庵」。青竹に真っ白な暖簾の美しい店構え。おそば屋さんなのですが、ソムリエもいて自然派ワインがグラスでも頂けるちょっと変わったお店です。メインは国産の蕎麦の実を石臼で挽いた手打ちのそばですが、ちょこちょこつまめる一品料理がたくさん揃っています。ワインも豊富に揃えているので、ワインにあうチーズ料理等やポテトサラダがあるのも気が利いています。何となくさらっとカジュアルに美味しい物が食べたい時に良い店です。テラス席もあり、季節の良い時にはとても気持ちの良い空間ですのでこちらもおすすめです。お店のスタッフも感じが良く、お値段も良心的。普段使いにリストに入れておきたいお店です。

お値段は1人6000円〜。

人気店なので予約をして行かれる事をお勧めします。

東京都渋谷区恵比寿南 1-11-16 KDX レジデンスエビス 1F

TEL:050-5592-3865

営業時間： ランチ 11:30~15:00 (L/O14:30)

ディナー 16:30~00:00 (L/23:00)

無休





# 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。

## 女将さんの目配り・気配りが素晴らしい浅草老舗の牛鍋屋さん



SHOP DATA>>> 米久本店

住所：東京都台東区浅草 2-17-10  
TEL：03-3841-6416

### おもてなし評価

総合

88 点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



### 米久本店の牛鍋がどうしても食べたくなったお盆休みのお昼時

by 調査員 KI

私たち夫婦は、時々「米久本店」の牛鍋が、どうしても食べたくなる日があります。浅草ひさご通り商店街にある、老舗の牛鍋(すき焼き)屋さん。コスパも高く、味も間違いなし。先日は間違いなく混むお盆のお昼時にその欲望が...それでも米久に向かうのは、味や値段だけではなく、とても素敵な女将さんがいてくれるからでもあるのです。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト!

老舗ならではの女将対応のひとコマ。司令塔は非常に重要な役割ですが、リーダーは永遠ではありません。次の後継者をいち早く育てる準備は皆様、大丈夫でしょうか。



### 太鼓の合図でお客様ご来店と人数を知らせ、スタッフ全員でおもてなし

お店の入口には下足番のスタッフがいて、元気な挨拶の後、靴と引き換えに木札を渡し、お客様の人数の分だけ太鼓をドンドンと叩きます。これを合図に案内担当のスタッフは客席を決め、お給仕のスタッフもスタンバイして、こちらをテーブル席まで案内してくれます。予想通り、観光バスの団体さんが到着したばかりで、混み合っており、お鍋が来てもご飯が来ないお客様、オーダーを長く待たされている様子のお客様もあり、あきらかに人手が足りていない様子でした。そんな時にタイミングよく登場するのが女将さんです。



### 女将さんの一言で、客席が和み、スタッフの動きもスムーズに

女将さんはご高齢ながら、着物をきちんと着こなし、いくつかに分かれた部屋を回り、お客様に声を掛けます。「お待たせしてすみませんね」「ちょうど団体さんが入ったもので、手が回らなくてすみません」。そして、若いアルバイトスタッフには、落ち着いた声で、「これを先にお出しなさい」など手際よく指示をします。バタついていたスタッフたちは落ち着きを取り戻し、牛鍋の作り方の説明もとても丁寧でした。客席も次第にイライラモードからゆったりモードに変わり、「こちらはまだビールを飲んでいるので、ご飯はそちらからお先にどうぞ」など、お客様同士で譲り合う声も聞こえてきました。



### 常に重鎮の人が目配りする事の大切さ 女将さん、さすがです。

私たちは、某有名リゾートホテルが好きで、よく利用しています。若いスタッフたちが、とても丁寧かつフレンドリーな対応をする事でも人気なのですが、ある時、最後のお見送りを誰からもしてもらえなかった時がありました。私たちがその時思い出したのが、米久本店の女将さんの事でした。重鎮的な人が常にいて、若いスタッフを仕切っていくという事も、やはり大切なのだと感じました。いつもと変わらぬ牛鍋を美味しく頂き、下足番のスタッフの元気な挨拶を聞きながら帰ろうとすると、「バタバタしていて申し訳ありませんでしたね」と、女将さんが出て来てくれました。米久の女将さん、さすがです。