

1. 「楽しむこと、でなければ価値はない」 —労働力不足の解消はこれしかない—

日本の全産業の労働力不足は深刻です。取り分け、小売業界は深刻を乗り越え、危機的状況の企業も多々存在します。政府が提唱している働き方改革は、流通小売業界にはメッセージは届いても、殆んど受け入れる余裕がないのが現状です。テナントは販売職の定員をキープすることが困難の状況が常態化しています。SC協会の調査報告によると、デベロッパーにテナント従業員の充足度について聞いたところ、「充足していない、やや充足していない」と回答した企業の割合が71, 9%を占め、多くのSCでテナント従業員が不足している一方で、テナントに採用の困難度を聞いたところ、正規社員、非正規社員ともに96%を超える企業が「非常に困難、やや困難である」と感じていると回答。続いて、肝心な入社3年以内の離職率を聞いたところ、正規社員は 全体 47.1% 物販 47.7% 飲食 43.2% サービス 55.7% 非正規社員は全体 79% 物販 76.3% 飲食 82.3% サービス 80.4% と、正規社員の約5割、非正規社員の約8割が3年以内に離職している現状がこの調査からわかりました。離職の理由は正規社員、非正規社員とも「職場の人間関係」がTOP、続いて結婚、収入が少ない、労働時間、休業日数等の労働条件が合わない等が続きます。離職率の改善には「職場の人間関係」が最重要課題になります。SC及びテナント本社がやらねばならないことは職場のストレス要因を取り除く対策を全力でやることではないでしょうか。経験値から言えることは以下の点です。①売上げ至上主義をやめる ②店頭要員は本部要員を減らしても確保する ③休日確保、残業の短縮 ④スタッフの危険シグナルに気づくリーダー養成 ⑤小さな評価の連続 ⑥情報共有と、風通し。これらの対策を地道に継続し、職場のストレスを解消することが今、経営には最重要課題ではないでしょうか。

好事例の企業を紹介します。Soup Stock Tokyoは「働き方改革」でなく「働き方“開拓”」を始めますと宣言し、先ず2つの新制度を導入開始しました。①「生活価値拡充休暇」(メリハリ重視の休み方) 公休(月)9日に加え、生活価値特別休暇12日、年間120日。休みを必ず取るためだけの店長経験者による特殊部隊を結成。店長クラスが様々な店舗に入ることによって人材育成にもつながる。②「ピボットワーク制度」社外副業、グループ内副業の解禁。休みが増え、余裕が生まれ、本業を更に磨くため、学びに時間をつくるため、本体に軸足を置きながら副業ができるシステム。同社はオーナー遠山氏の「仕事は楽しむこと」のDNAが設立時から、経営陣から現場まで広く浸透していますので、この2つの制度で更に同社の「働き方開拓」が進化することでしょう。アップル社の社員行動ルールの最終テーマ「楽しむこと、でなければ価値がない」に是非取り組んで頂きたいと思います。

2. 発注者責任果たし、良き企業市民に

2018年も暮れようとしています。アパレルを中心としたファッション業界は、Eコマースの成長が続く一方、日本のアパレル産業が得意とする中間ゾーンは、基本的には厳しい状況のままです。そうした中で「人権」に関する問題が浮上し、来年の大きな課題になっています。

12月に入って、記録的な暖かさに見舞われ、いつもなら暖冬によるコート商戦の不振が業界の話題を独占する環境でしたが、しまむらがすべての仕入れ先企業に対し、外国人技能実習生を通

正な労働条件で就労させるよう求める通知書を今月中に出すことを明らかにした例に代表されるように、人権問題が大きな話題を集めています。

縫製工場などで働く外国人技能実習生に対する、人権を無視したかのような低賃金や長時間労働については、経済産業省、繊維ファッション産業の各団体で構成する「繊維産業技能実習事業協議会」でSC（サプライチェーン）全体の問題だとして改善に努めています。この問題では、先に成立した外国人労働者の受け入れを拡大する入管難民法改正案に関する論議で、違法な実態が野党から指摘されるなど、改めて、問題の根深さが明らかになっています。

華やかなファッション。その輝きの一方の底辺では、外国人技能実習生が低賃金・長時間労働を強いられていることは、縫製工場での法令違反が少なくない現実で証明されていると言えます。だからこそ、経産省も解決に乗り出したのですが、解決策のポイントの一つが発注企業の社会的責任です。法令を順守しない縫製業者には発注しない。そうなればこの問題は解決する、というわけです。

繊維ファッション産業界の公正取引の旗振り役で、取引改革に向けて「取引ガイドライン」を設け、その実行を聴き取り調査している繊維ファッションSCM推進協議会も、去る11月の経営トップ合同会議（川上から川下までの有力企業61社の経営トップが集まり、そこで決定したことを実行するための会議）で縫製業のガイドラインをとりまとめました。

人間のためにあるファッションで人権無視があってはならないことは誰もが承知しているでしょう。すでに、多くの企業が発注者責任を果たすように努力していると思われませんが、素材から小売りまでのSCのすべての企業がその責任を果たし、人権に配慮するファッション産業を確立すべきです。縫製業の取引ガイドラインがその一助になると思います。

3. ジュンとマッシュHDが合併でECデパートメントストアを開設

ジュンとマッシュホールディングス(HD)が2019年10月10日をメドにECデパートを開設すべく、2019年2月に折半出資で合併会社を設立することになりました。社長は外部から起用する予定で、5年後をめどに上場させ、公共性を持たせることで、外部ブランドや海外ブランドが参加しやすい環境を作っていく方針です。

2社に加えてインテリアの「シボネ」や「ディーン&デルーカ」の日本展開や、「トゥデイズスペシャル」などのフード&ライフスタイル事業を手がけるウェルカムが企画段階から事業に参画します。

実は佐々木進ジュン社長と近藤広幸マッシュHD社長は、2017年1月の日本ショッピングセンター協会全国大会のSCシンポジウムとともに登壇したのをきっかけに交流を深めていきました。

両社はともに、「ファッション」「スポーツ」「ビューティ」「フード」の4つの事業領域を強化しているという共通点もありました。クリエイター気質の社長という点も似ていました。ここに「ライフスタイル」を加えた5領域をECデパートの核と位置付けるということです。

まずはマッシュが2018年秋に設立したECサポートのための新会社と同じ建物内で業務をスタートする予定です。

初年度は両社とウェルカムの3社を軸に25億円以上の取扱高を目標とし、5年後には70億～100億円規模に成長することを想定しています。

注目の取り扱いのショップ・ブランドについては、ブランドの良さが明確にあり熱量のあるブランドを厳選したい考え。ECデパートというと、2018年2月にストライプインターナショナルがソフトバンクと合併でスタートした「ストライプデパートメント」が脳裏に浮かびます。それよりはもっと洗練されたもの、ブランドの良さが明確で熱量が高いブランドを厳選したいようです。

両社のコラボアイテムなどはもちろんのこと、ここから新ブランドの開発にも注目ですね。

<レストランレポート>

1.カウンターで頂く上質フレンチ「QUAND L' APPETIT VA TOUT VA」

食べる事の好きな大人が集まる街、麻布十番に半年間の休業期間を経て昨年移転オープンしたフレンチレストラン「カラペティバトゥバ」。コストパフォーマンスが高く美味しいフレンチと人気のお店です。店内は黒壁でシックな雰囲気。シェフズカウンター、テーブル席、テラス席がありオケーションや、気分により好きな所が選べます。店のコンセプトは「誰でも楽しめるカジュアルフレンチ」。15席の白木のカウンターが圧倒的な存在感を持つのもこのコンセプトのゆえんです。長堀シェフはフランス、イギリス、日本でフレンチの経験を積んだのち、2016年からこちらのお店で腕をふるっています。料理はストレートで軽やか。シンプルで食材の味を十分に引き出しています。サプライズはないけれども洗練されていて、素直に美味しいと思える味。コースは6480円と8640円、アラカルトメニューも充実しているのでどちらもお勧めです。ワインのラインナップはオーナーがソムリエだけあって個性が光ります。グラスワインも常時20種類ほど揃えているのもワイン好きにはたまりません。接客もきびきびしていて気持ちが良い、スタッフ全員の笑顔が印象的です。人気店なので要予約です。

東京都港区麻布十番 1-9-2 ユニマット麻布十番ビル 4階 TEL:03-3588-0333
時間：17：30～24：00（L/O） 定休日：日曜日（第3日曜日は営業、翌月曜日休み）



<ランチスポット>

2. ボリューム満点のサンドイッチ「King George」

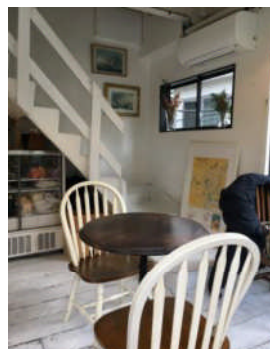
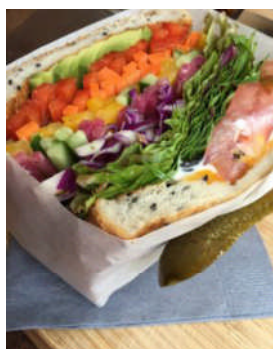
代官山八幡通り沿いにあるサンドイッチ屋さん「King George」。こちらのサンドイッチはヘルシーで野菜がたくさん。10cm位の厚みのサンドイッチは色鮮やかでフォトジェニック。ボリューム満点なので、女性なら2人でシェアしてスープを別に頼めばそれで十分な量です。オーダーしてから丁寧に作ってくれるサンドイッチの味は格別。スープも自然な味付けでサンドイッチとの相性もばっちりです。店内は白木と白壁でナチュラルな感じ、ほっこりした気分で落ちつきます。お値段はサンドイッチで1500円～と少し高めですが、このボリューム感でしたら納得です。人気店なのでランチ時はお店の外に行列ができています。

少し時間をずらして行かれるのがお勧めです。

東京都渋谷区代官山町 11-13 渋谷不動産ビル 2F TEL:03-6277-5734

営業時間：17：30～24：00（L/O）

<http://crownedcat.com/>



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。

オールインクルーシブの船の旅、
 今後のおもてなしの成長に期待します！



SHOP DATA>>> 客船 guntû (ガンツウ)

住所：広島県尾道市浦崎町 1364-6
 関連 URL: <http://guntu.jp/>

おもてなし評価

総合

75点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



全てが特別な大人の旅！たくさんのスタッフが
 が寄り添ってくれるけど・・・ by 調査員 K.I.

今年、銀婚式を迎えた私たち夫婦。ヨーロッパ旅行にも
 行ってみようかと思っていた時に、夫が提案してくれた旅行
 は、瀬戸内海をクルーズする「ちいさな宿」といわれるg
 untû(ガンツウ)の旅でした。就航してまだ1年。知名度はまだ
 まだですが、缶コーヒーのCMで話題になったゴージャス
 な船の旅。特別感満載なこの旅に期待値MAXです。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

ラグジュアリーな客船の旅。内装、お料理、シ
 ステム、メニュー等スペシャル感満載！基本
 教育に注力しているはずだが、最終的にはO
 JT。日々お客様をしっかり見て、日々の出来
 事の蓄積を共有して、前進お願い致します！



ゴージャスな船の旅、

そんなところでガッカリさせないで！

ガンツウ船は、広島県尾道市のマリーナから出航し、宮島や鞆の
 浦などを2〜3泊かけてクルーズするというもので、定員38名のお
 客様に対し、40数名のスタッフが乗船しておもてなしをしてくる
 という贅沢なツアーです。お客様ひとりひとりに合わせた食事や観
 光で、至れり尽くせりのサービスをしてくれるというのがこの船のコ
 ンセプト。食事中でもスタッフがお客様に寄り添い、たくさんの会話
 をしてくれました。一人旅の外国人女性客にも英語が堪能な女性
 スタッフが常に付き添い、まるで友達のように楽しそうに会話をして
 いました。ただこちらでは、会話に一生懸命になりすぎたスタッ
 フが、お願いしていた人気のデザートをおオーダーし忘れ、品切れの
 為に私たちはそのデザートを食べる事が出来なくなっていました。
 システムやサービスはゴージャス。でも、「スタッフが不慣れだ
 な」と感じる箇所は、いくつかありました。



マニュアル通りのサービスは完璧

でも、ひとりひとりのお客様を見て欲しい

私の夫は大柄なので、これまで行った旅館では、部屋係の仲居
 さんが案内中に気付いて、Lサイズの浴衣を用意してくれました。
 しかし、ガンツウでは夫のサイズに気付いてもらえず、こちらから
 浴衣のサイズ変更をお願いしなければなりません。滞在中
 のこちらの行動は、全てスタッフが把握しており、外出から戻ら
 ずに、室内がきれいに清掃されていてびっくりしました。毎回フル
 ーツやお菓子等も用意してありましたが、きれいに整えられたベッ
 ドに並べられた新たな夫の浴衣は、またしてもMサイズでした。



笑顔も挨拶も満点！再来店もしたい！！

今回はパーソナルな対応を期待します

最後のお見送りは、お客様が1組ずつカートに乗って、大勢のスタ
 ッフが笑顔で見送る中を、送迎バス乗り場まで走ります。どのス
 タッフも満面の笑顔で、挨拶をしてくれ、とても感動しました。カー
 トに積まれた荷物には、こちらのネームとguntû 印が刻印された
 ネームタグが付いていて嬉しかったのですが、お願いしていたお
 菓子の手土産には、お渡し用の紙袋が入っていませんでした。
 嬉しいサービスがたくさんあるのに、「あとひとつ」という所で気が
 利かないガンツウの旅、でもまた利用したいと思っています。次回
 こそは、マニュアル以上のおもてなしを期待したいと思います。