

R・B・K EYE

VOL. 216

2019 AUGUST

編集責任 飯嶋 薫

1. 笑顔は国際共通言語

スマイルシンデレラ 渋野日向子 効果

一躍、世界の注目を集めた渋野日向子は5月の日本女子ゴルフ「ワールドレディスチャンピオンシップ」で最年少優勝を果たし、7月の資生堂アネッサで2勝目を挙げ、全英オープンへの出場権獲得。誰もが夢かと驚く、メジャー優勝を成し遂げました。プロ1年目で20歳の新人が、の驚嘆もありましたが、スタートからホールアウトまでの笑顔プレイに世界のゴルフファンは魅了されました。私はたまたま、国内で渋野日向子が優勝した2試合をTV観戦し、その笑顔の魅力にいきなり引きずり込まれ、理屈なしのファンになりましたので今回の快挙は嬉しくてたまりませんでした。そんな折、全英オープン直前にBEAMSの設楽社長、遠藤副社長や主に流通業の30年に亘る仲間の会「六然会」の会合がありまして、遠藤さんからウエアスポンサー契約のいきさつをお聞きしました。それによると、BEAMSゴルフ事業部長が5月に「岡山出身で田舎の子ですが、笑顔が最高、ゴルフの総合力は将来可能性大です」と報告があり、社長以下幹部で面会した途端、全員がその笑顔にすっかり虜になったそうです。BEAMSが大事にしている企業精神の「元気発信」「幸せ発信」「チャレンジ精神」の体現者そのものが渋野日向子だったそうです。全英女子オープン優勝後の8月8日、BEAMSが朝、毎、読、日経の朝刊に全面広告を掲載した内容にBEAMSの思いが凝縮されていましたので、一部抜粋し、紹介します。

「BEAMS Smile Cinderella」

「初めて会った時、あなたは笑顔をたやさず、周りにいる私たちを幸せな気持ちにしてくれました。そんなあなたのくっつくの笑顔とホスピタリティは私たちチームが目指す姿と重なり、共感してきました。（中略）世界一の笑顔をありがとう！」という内容です。

「笑顔は力」と連日、マスコミも報道し、暗いニュースが多い中、久しぶりに日本から世界へ笑顔発信が続いていることは素晴らしいことです。

渋野経済効果はスポーツ業界にとっては大きな効果を既に上げ始めています。BEAMSの着用モデルは即完売、BEAMSゴルフは日本から世界発信です。PINGの人気も急上昇、かつて、石川遼がデビューし、優勝を重ね、大活躍した時代の経済効果450億円規模を超えるのではとされています。現在、ゴルフ人口は2017年、670万人（1996年、1380万人）と減少してきましたが、歯止めがかかり、上昇しそうです。因みにスポーツ市場のシェアはゴルフ17.2%、野球4.6%、サッカー3.7%です。どのスポーツも世界的スーパースターが誕生すると一挙に世の中、変わることを笑顔で教えてくれた渋野日向子でした。また小売業界にとって「笑顔の力」は販売スタッフにとって、全てに優先して取り組む課題だということも改めて教えてくれました。

2. 小さな試み、大きな未来。LIXILギャラリーで思ったこと

自動車メーカー、スズキのスローガンである「小さな車、大きな未来」を拝借すれば「小さな試み、大きな未来」を感じさせる展覧会が東京・京橋のLIXILギャラリーで開かれています。会期は9月24日（火）まで。広くはない会場ですが、目指した展覧会は「クリエイションの未来」展。今回で19回目です。テーマは「more than Reason」。建築家の隈研吾、ミュージシャンのサカナクションの山口一郎、「アンリアルレイジ」の森永邦彦の3人のコラボレーションです。建築、音楽、ファッションのジャンルを超えたクリエイション作品を紹介しています。

16畳ほどの広さでしょうか。会場は中央から一方が白で統一された部屋。もう一方は真っ黒な部屋で、明かりも両方の部屋の中央上部から照らすLEDと思われるものだけなので、黒い部屋は暗

さが支配しています。壁、天井は、白い部屋は白色、黒い部屋は黒色のそれぞれ和紙のような素材を波型にした「壁紙」でおおわれています。そして、双方の部屋の真ん中に置かれているのが「ロート状」の砂時計のような立体物。床から天井まで、蛇腹にした筒の中央部分を絞り込んだ形状のそれは、「ドレス」を連想させます。その部屋には、なにやら音楽が流されています。

天然素材と思われる壁紙におおわれたシンプルな部屋。「ドレス」と思われる立体物、どこからともなく流れてくる音楽。展覧会に関する解説はどこにもなく、見る人はその部屋で何かを感じればよいのでしょうか、筆者には消化不良感が残りました。しかし、これは、建築、音楽、ファッションの3者コラボによる確かな作品のひとつなのでしょう。

ファッション産業にとって、クリエイションは生命線です。その現場である「東京ファッション・ウィーク」の冠スポンサーに楽天が決定しました。アマゾンに次ぐIT大手のスポンサーは、IT全盛時代を象徴していますが、肝心なことは東京におけるクリエイションの状況です。

東京が、パリ、ミラノ、ロンドン、ニューヨークに次いで世界のファッション・シティになるためにはクリエイションの水準が高まることが必須です。LIXILギャラリーの「小さな試み」を鑑賞しながら、こうした波が波紋を呼び、やがて「大きな未来」を拓くように、楽天にはクリエイションワークへの支援も期待したいと思いました。

3. ブランドが認めたインフルエンサーの SNS で服を売る新サイトが登場

Instagramをはじめとした SNS 上で、多くのフォロワーを抱えたり、投稿した写真やスタイリングにたくさんの「いいね！」がもらえたりする人気インフルエンサーの存在が依然として注目を集めています。女優やモデルなどに比べて等身大で親しみやすく、さらに、写真の構図や洋服の着こなしなどのセンスが良いため、インスタ投稿やファッションのスタイリングのお手本とされたりもしています。

インフルエンサーの投稿から買い物ができるように EC 機能も強化されていますし、ブランドや企業のプロモーションや商品開発などに起用する「インフルエンサー・マーケティング」も広がっています。企業・ブランドとインフルエンサーとのマッチングサービス「スピリット (SPIRIT)」を手がけるリデル (LIDDELL) はその代表的なスタートアップ企業です。

さらにリデルは、新たなサービスとして、インフルエンサー EC プラットフォーム「FOR SUR (フォーシュア)」の提供を開始しました。スローガンは「インフルエンサーの“好き”を信じて、買える場所」で、「買う」「売る」「宣伝する」を一体化した、C to C 型のショッピングサイトということです。

自社 EC 以外のファッション EC プラットフォームでは、価格競争に巻き込まれがちだったり、ブランドの世界観を表現したり良質な購買体験を提供できにくいというブランド側の声や、どれがインフルエンサーが本当に良いと思った商品で、どれがステマかわかりにくい、という消費者の疑問に答えたもの。正規に出店するブランドの商品を、認定されたインフルエンサー（「シュアリスト」と命名）が、実際に自分で購入したものだけを投稿・出品。ユーザーはそこでシュアリストにサイズ感やコーディネートなどを問い合わせたり、気に入ったらショッピングをして自分も着用画像をアップできるような、コミュニティ型サイトとすることで、ブランドのファンを醸成しようというものです。企業・ブランド側にしてみると、通常のインフルエンサー施策では、費用を払ったりギフト（商品提供）をしたりしてコストがかかりますが、ここでは実際にシュアリストに購入してもらえるので売上げが立ちますし、多くのユーザーに代理販売をしてもらえることになります。5月31日にテスト運用を開始した際には、エイネットの「ズッカ」「メルシーボークー」やサザビーリーグの「メゾンスペシャル」の他、ミッドウエスト（取り扱いブランドは「トーガノトーガプルラ」「ジョン ローレンス サリバン」「タロウホリウチ」）などが参加しています。8月末にグランドオープンし、ジュンやマークスタイラー、さらには、セレクトショップなども順次参加ブランドが増える予定とのこと。

シュアリストのおしゃれな着こなしによって、デザイン性の強いものなどが売れるなど、通常の EC とは異なる売れ筋が見られたりもしているとのこと。直接的な売上げにつながるのが一番ですが、ここから関心をもって自社 EC サイトに飛びなど、新しい顧客のタッチポイントや集客導線としても活用できるのも魅力のようです。

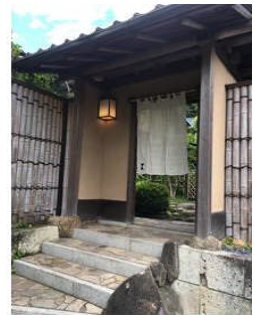
<レストランレポート>

1. 閑静な邸宅で味わう中華「イチリンハナレ」

鎌倉駅から歩くこと15分、住宅街の中に突然現れる一軒家。ここは築地の人気店「東京チャイニーズ凜」の姉妹店です。この落ちついた風情の日本家屋はフランス人の外交官と日本人女性の愛の隠れ家だったそうです。そんな秘めやかな空気をはらんだ、風流なしつらえのお店に足を1歩踏み入れた途端、タイムスリップした様な感覚に陥ります。カウンター16席と個室が2室。窓の外には風鈴や木々や草花が見え、とても素敵な内装です。お料理はモダンな四川料理。厳選した生産者の見える食材とスパイスの完璧な組み合わせに思わず舌鼓。料理の盛りつけ方も繊細ですが、器もとても素敵です。見て楽しく、食べて美味しく全部で7品のコースも難なく頂いてしまいました。紹興酒のみならず、美味しいシャンパンやワインもグラスで頂くことができるのも嬉しいものです。浮世離れたこの空間での素敵な食事、是非大切な方々と訪れてみて下さい。メニューはお任せコースのみ。ランチコースは3500円～。お部屋で頂く場合はランチでも6000円～、夜のコースは10000円～。要予約です。

神奈川県鎌倉市扇ガ谷2-17-6 TEL:0467-84-7530

営業時間：ランチ11:30~15:00 デイナー17:30~22:00 定休日：月曜日



<ランチスポット>

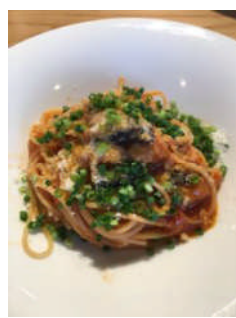
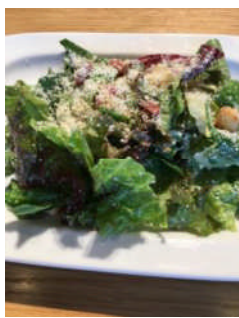
2. 通いたくなるランチスポット「TRATTORIA MODE」

木下オーナーシェフ率いるGAMINグループの5店目となる「モード・カフェ・ギャマン」が本格的なイタリアンとして店名を新たに「TRATTORIA MODE」としてリニューアルオープンしたお店です。店内は1人でも気軽に立ち寄れるカウンターとテーブル席。ガラス張りなので店内が明るく広々見えます。外にもテーブル席が出ているので気候が良い時はこちらもお勧めです。夜も良いのですが、こちらのランチセットがリーズナブルで美味しくおすすめです。スープとサラダとパンとメインで1300円～。スープは本格的なポタージュ、濃厚で深みがある味わいです。サラダはとても新鮮で、香ばしいベーコンとパルメジャーノチーズとの相性がばっちり。メインはパスタ3種類、お魚、お肉などメニューもバラエティーに富んでいます。

サービスも良く、接客のグレードはかなり高いです。恵比寿の日仏会館のすぐ近くという少し不便な立地ですが、それでも通いたくなるランチスポットです。

東京都渋谷区恵比寿3-28-3 1F TEL:050-5595-7669

営業時間：ランチ 12:00~14:30 デイナー 18:00~23:00



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。

中高生で賑わう施設は、
 シニア世代でも、安心して楽しめる？



SHOP Round 1 府中本町駅前店
 住所：東京都府中市本町 1-13-3
 関連 URL：<http://www.roud1.co.jp/>

おもてなし評価

| | | |
|---------------|----------|-------|
| 総合 | 挨拶 | ★★★★☆ |
| 85 点 ★★★★☆ | 笑顔 | ★★★★☆ |
| | パーソナルな対応 | ★★★★★ |
| | 再来店したいか | ★★★★★ |

ひさしぶりのボーリング。至れり尽くせりの接客にびっくりしました by 調査員A.M

ボーリング場なんて全く縁がなくなって十数年。お友達とのランチの後、「久しぶりにボーリングでもしてみる？」なんて流れになり、たまたま近くにあったラウンドワンに行くことになりました。若者達なら知っているであろうお得なセットなんて全くわからず、チェックインから立ち往生するかもしれないと危惧しながら、目的のフロアに到着しました。

Point! R・B・K 調査隊長よりヒトコト!

サザンの桑田さんがきっかけで、ボーリング復活の兆しがある。常にスタッフが巡回し、ゲーム中にも声を掛ける。なんと、物販より接客の革命が起きている！機械と、人間の役割分担ができてきている良い事例だ。



✓ 案の定、機械の操作がわからない！
 カウンタースタッフはいるけれど…

受付カウンターにはスタッフが3名いるものの挨拶はなく、「どうぞ自由に」という雰囲気。そしてその前に立ちただかるチェックインの機械3台。何やら賑やかな画面に選択メニューが色々書いてあっても、こちらはチンプンカンプン。そんな様子を見ていたスタッフがすぐに笑顔でカウンターから出て来てくれました。何ゲーム位できそうなのか、ドリンクバーは利用したいか、会計はカードなのか等、細やかに問かけ、チェックインから貸シューズの準備までテキパキと整えてくれました。ああ、助かった。やはりこういうお客様は案外多いのかもしれない。

✓ 「何かお困り事はありませんか？」
 各レーンにお声掛けして回るスタッフ

スタッフから「ごゆっくりお楽しみ下さい」とレーンを案内してもらい、とりあえずゲームを始める事が出来ました。場内にはインカム着用のスタッフが数人、常に巡回しながら目配りし、時折各レーンを回って、困っている事がないか、お客様に笑顔で声を掛けていました。ネイルを施しているお客様にはネイル保護シールのサービスもあるとか。その気配りにびっくりです。これならシニア世代のお客様でも、安心してボーリングを楽しんで頂けるのではないかと感じました。

✓ お客様のゲーム進行状況も把握。
 スムーズな誘導についゲーム追加も

チェックインの際に決めた2ゲームが終わるころ、巡回スタッフがタイミング良くこちらのレーンにやってきて、「よろしかったら、3ゲーム目もいかがですか？」とゲームの延長を勧めてくれました。なかなか商売も上手です。そしてその3ゲームが終わる頃、同じスタッフがまた来てくれました。「チェックアウトでよろしいでしょうか？」と笑顔で確認し、貸靴返却に誘導し、チェックアウト機械まで付き添い、精算操作を教えてくださいました。「またいらしてくださいね。ありがとうございました」と笑顔で見送ってもらい、スコアはともかく、数十年ぶりのボーリングを心から楽しめた事に感謝しながら、ラウンドワンを後にしました。