

# R・B・K EYE

**VOL. 218**

2019 OCTOBER

編集責任 飯嶋 薫

## 1. オンワード、セブン&アイの構造改革の先は「脱・伝統」

時代変化の潮流には抗えない、ということなのでしょう。今月中旬に発表されたオンワードホールディングスとセブン&アイ・ホールディングスの構造改革は、巷間、指摘され続けてきた経営環境に伝統的なビジネスモデルが通用しなくなっていることを改めて突き付けています。

オンワードの構造改革は、国内外の約2割に当たる約600店舗を閉鎖し、今後はオーダー事業やネット通販事業に経営資源を重点投入するというものです。

売上高の約7割を占め、同社の成長をけん引してきた百貨店販路でのアパレル事業が、地方を中心とした百貨店の凋落とともに、成り立たなくなってきたことが背景にあります。百貨店の顧客の高齢化、ネット販売の成長も「百貨店アパレル」の苦境を招いています。

百貨店アパレル企業の構造改革は、3年前にも表面化しています。ワールド、TSIホールディングスが、それぞれ約500店、260店の不採算店舗を閉鎖しました。当時、オンワードは百貨店販路に強みを持っていただけに、百貨店向け事業を継続してきましたが、ここへきてついに縮小に踏み切らざるを得なくなったと見られます。

一方、セブン&アイの構造改革は、傘下のそごう・西武で地方の5店舗を閉鎖し、イトーヨーカ堂は33店舗で他企業との連携や閉店を検討する、これに合わせて約3000人の人員を削減するというものです。地方での百貨店ビジネスが困難を極めていること、スーパー事業では地方を中心に業績が低迷していることが背景にあります。両社が、相次いで構造改革を打ち出したことは、両社がそれぞれの業界のリーディング・カンパニーであることから、伝統的なビジネスモデルが通用しなくなったことを改めて示しています。両社とも業界内では「勝ち組」ですが、人口減・高齢化、地方の低迷、ネット販売の成長、ユニクロに代表される低価格・高品質ファッションの定着などの時代の潮流には抗えない現実を突き付けたと言えるでしょう。

世界的な著名ブランドが、時代を超えて消費のピラミッドの頂点に君臨し続けているのは「伝統」を守り、そのために不断に「革新」を行っているからだ、と言われる。日本のアパレルを代表するオンワード、流通業を代表するセブン&アイの構造改革後の新たな成長には、「革新」はもちろん必要ですが、むしろ「脱・伝統」にあるのではないのでしょうか。

## 2. シブハラフェスで元気発信

10月19日、20日シブハラフェス (SHIBUYA HARAJUKU FASHION FESTIVAL) 実行委員会として参加し、街作りと文化発信の大切さと難しさを感じた2日間のレポートです。JFW(JAPAN FASHION WEEK)は(株)TSIホールディングス三宅会長の下、東京コレクションを核に国内外に日本のファッションを発信してきました。2020年の東京オリンピック、パラリンピックに向けて、日本のファッションをもっと国内外に発信できないかとの思いでシブハラフェス案を企画、一年前より準備を進めてきました。原宿、渋谷は世界に誇れるファッション発信基地ですから、ここから時代に先行するテーマを掲げたイベントにしよう決めました。プロデュースは過去16回、同地でシブフェスを開催している(株)ワンオーの松井氏に依頼、渋谷から原宿までの広範囲にわたるイベントに仕掛けました。テーマは「FASHION IMAGINE PEACE」ファッションで世界を平和に！

この趣旨に長谷部渋谷区長、大型商業施設の経営陣、原宿警察、地元商店会、町内会、専門店の皆様が前向きに賛同、協力頂き、開催の運びになりました。ストリートを使用するわけですから総論賛成、各論反対になるのが常ですが、関係者の努力でキャットストリートの一部が使用でき

たことは画期的でした。以下イベントの内容の数点を紹介します。シブヤキャストの広場で、バイクルーズプロデュースでファッション、フード、ミュージックが集う「エンターテイメントエリア」、JFWはクリエイターのキービジュアルを展示、ユナイテッドアローズは再生可能なグリーンダウンプロジェクトによるダウン回収等をブース出店、ファッションの信用をテーマにしたオンラインショップ「EQUALAND」が限定でボタニカルTシャツ販売等々。また、参加した店舗では「ファッションで世界を平和に」をテーマに掲げ、店頭で独自のイベントを行い、お客様に提案した2日間でした。イベントが広域に亘り、今一つ盛り上がり欠け、渋谷寄りのキャットストリートが使えない等、次回への反省点も多々ありました、が明日に繋がる動きもありました。それは店舗スタッフによるアフターパーティでした。ビームス、UA、シップス、バイクルーズ等々が三々五々、業務が終わる21時ごろから100名以上参画し、ファッション、アート、音楽論議で熱く燃えていました。彼らの発想と団結力とムーブメントパワーが街作りの原点になる、と痛感したシブハラフェスでした。

### 3. 渋谷スクランブルスクエアが213店舗でオープン

ラグジュアリー、ストリート、フードの3本柱で400億円を目指す

「渋谷スクランブルスクエア」の第一期が11月1日にオープンします。

東急電鉄、JR東日本、東京地下鉄の3社の共同事業であり、1日330万人という世界有数の乗降客数を誇る渋谷駅に直結した複合商業施設です。上層階には産学交流ゾーンやオフィスなども入るため、年齢・性別・国籍問わず多様な客層に向けた都市型ファッションを提案していきます。「駅直結型で、これだけラグジュアリー系やストリート系、フード系を集積した商業施設はこれまでにはなかった」と総支配人らが胸を張っていました。

商業施設ゾーン（地下2階～地上14階の16フロア、約3万2000㎡）には全213店舗を集積。うち、2～9階にはファッション系やビューティ系を集めました。JRや銀座線と直結する3階がグランドフロアで、駅改札から最も近い場所には日本を代表するデザイナーズブランド「サカイ」を配置。「バレンシアガ」「ジバンシィ」「ステラ マッカートニー」「ジミーチュウ」などが軒をそろえます。比較的ゆったりとした空間で商品をしかりと展開していることや、百貨店ほどの敷居の高さが低いことから、新規顧客の獲得を含めて、新しい顧客接点としても期待されそうです。「エディフィス/イエナ」「トゥモローランド」「ユナイテッドトウキョウ」などのセレクトショップが集まるのは7階です。こんな上層階にセレクトショップが出店することは珍しいので、多層階の中でスルーされないように、存在感を発揮したいとテナントは口をそろえます。「ナイキ」が世界2番目の「ナイキ ライブ」というデジタル型ストアを出店したり、「東急ハンズ」や「鳩居堂」「グッドデザインストア」「フランフラン」など幅広い雑貨もそろえています。リアル店舗ならではの出合う楽しみも提供できることでしょう。

地下2階～地上1階の食物販フロアには、紀ノ国屋の新業態「グルマン マーケット キノクニヤ」をはじめ、幅広い専門店などが入り、地上10～14階に飲食店が入るなど、食関連を強化しているのもポイントです。

ちなみに、地下2階のフードフロアと5階のファッションフロア、6階のビューティに関しては、東急百貨店がテナントとして出店し運営をしています。

渋谷エリアで最高峰のビル（高さ230メートル）であり、東京をぐるりと360度見渡すことができる45～46階の展望施設「渋谷スカイ」は新名所となること間違いなしでしょう。屋上展望空間のスカイステージでは、ガラスに囲まれた広いスペース内で撮影したり、「クラウドハンモック」に寝転がって空と一体になった感覚で揺られたり、さまざまな過ごし方ができます。そこに至るまでの導線や、46階の室内展望空間スカイギャラリーには、“非日常”と“解放感”をテーマに、ライゾマティクスのデザインによるデジタルアートを展開しています。

スカイステージをはじめ、久しぶりに高揚感を味わえるようなラインナップの渋谷スクランブルスクエアが好調なスタートを切ることができるか、そして、初年度売上高目標400億円を達成することができるか、注目ですね。

## <レストランレポート>

### 1. 銀座で毎日通いたくなる店「みな美」

銀座で夜、さらっと美味しいものを食べられる和食やさんは意外に少ないのですが、ここ「みな美」はまさにそれ。ちょっと癖のある女将が1人で切り盛りしているので暗黙のルールはあるのですが、一品一品、丹念に手をかけられた料理はどれも絶品です。それもそのはず、女将さんは銀座で一世を風靡したフレンチレストラン「オストラル」のオーナーだった方なのです。料理は京都のおばんざい風ですが、所々に洋風なお料理が入るのも納得です。コースのバランスは良く、特に旬の野菜を使った炊き合わせは忘れられない美味しさです。10品のお任せコースが5000円、ご飯なしのおつまみコースは4000円。銀座では考えられない値段です。締めのお季節のご飯は、春は深川オムライス、秋は松松ごはん（松茸 x 松坂牛）などこちらもお絶品なので、5000円のコースがお勧めです。

4人席が2つに、6人席が1つの小さなお店なので要予約です。

東京都中央区銀座 8-4-23 2F TEL: 03-3572-0373 営業時間: 17:00~翌2:00

定休日: 土、日、月



### 2. 野菜のおいしさを伝えるヴィーガンレストラン「8ablish」

青学の脇のアイビー通り沿いの2階に店を構えるヴィーガンレストラン「エイタブリッシュ」。お店のコンセプトは「無意識のうちに健康で幸せになれる場所」。ヨーロッパではすっかり定着しているヴィーガンフード、日本でも最近注目を浴び、あちらこちらにヴィーガンレストランが出来始めましたが、こちらはその草分け的存在です。モダンな店内で出される食事はヴァリエーション豊富でどれも美味しく、これが全てヴィーガンと疑ってしまう程。豆や豆腐をお肉に見立てた料理はヴィーガンでない私にも大満足の1品です。野菜は新鮮、盛りつけも美しく、料理はヘルシーで満足度大という事でランチ時はいつも女性客で一杯です。ヴィーガンデザートも豊富に揃っているのも嬉しいポイント。ランチは1580円~、お茶、デザート別なので決して安くはないのですが、身体の中からヘルシーになった様なランチにリピート客はどんどん増えているようです。

東京都港区南青山 5-10-17 2F TEL:03-6805-0597

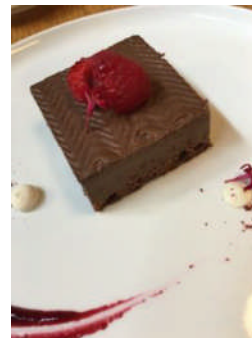
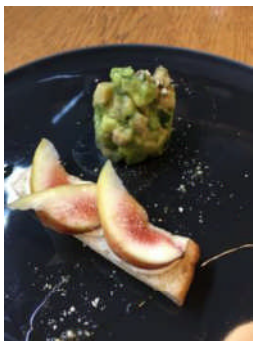
営業時間: 月~金 朝食 9:00~11:00 ランチ 11:00~16:00 ディナー 18:00~23:30

土、日、祝 朝食 9:00~11:00 ランチ 11:00~15:00 ティー 15:00~18:00

ディナー 18:00~23:30

無休

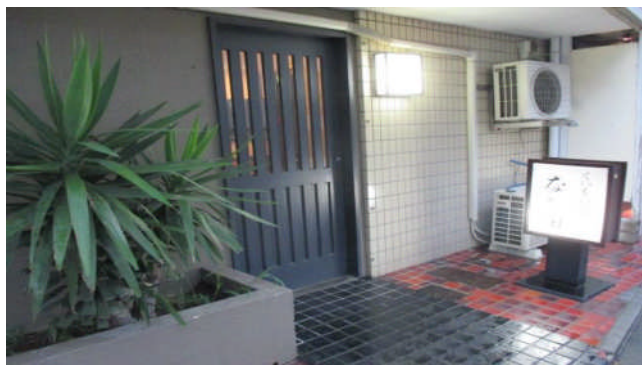
<https://eightablush.com/restaurant/>





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。

一見さんに優しいお店  
 でも、お値段がわからない!?



SHOP なが田  
 住所：東京都狛江市岩戸北 2-19-20  
 電話：03-3489-4246

おもてなし評価

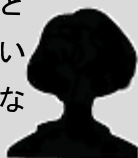
総合	挨拶	★★★★★
80 点 ★★★★★	笑顔	★★★★★
	パーソナルな対応	★★★★☆
	再来店したいか	★★★★☆

会話を大切にしている大将、  
 常連さんも親切でしたが・・・ by 調査員A.M

どこの駅にもチェーン系居酒屋が多く、どこへ行っても同じサービス、同じ味を楽しめる昨今。それも悪くはないけれど、個人が頑張っている割烹居酒屋に憧れます。でも、そういうお店は常に常連さんがカウンターを陣取っており、なかなか新参者は入り込めない雰囲気があります。「きっとこちらもそうなんだろう」と期待はしていませんでした。

Point! R・B・K 調査隊長よりヒトコト!

昔から、高級食材、ワインの価格等、価格不明が存在する。価格が分からないと不安。聞きたても恥ずかしくて聞けない心中がほとんどだろう。相場制で書けないのなら、接客で教えてほしいなあ。



✓ ウェルカム感満載の大将と常連さん  
 こういうのに憧れていたんです。

入店すると、カウンター内の大将とアルバイトの男性が、すぐにこちらを向き、笑顔で挨拶をしてくれました。と、同時にカウンターに座っていた数人の常連さんも笑顔で「こんばんはー」と挨拶。とてもアットホームな感じ。まずは飲み物を聞かれ、生ビールでこちらと連れが乾杯したのを見届けると、大将が「これは決まりなんで」と自身のグラスを持ち上げると、カウンターにいた常連さんもグラスを持ち上げ、一緒に乾杯しました。これこれ! こういうのに憧れていたんです。

✓ カウンター上には美味しそうな大皿料理が  
 ずらりと並んでいました・・・が・・・

「まずはお料理をご紹介しますね」と大将が、カウンター上の大皿料理を紹介し始めました。どれも手が込んでいて、目にも美しく、とっても美味しそうです。常連さんからも「これは、絶対食べておいたほうがいいよ」なんて声もかかります。「注文を受けてからお料理を作ると、お客様と会話が楽しめないから」と、開店前に大量のお料理を作り置きするようにしたのだそうです。小分けにすれば、料亭で出て来そうな、作り置きとは思えないお料理ばかりでした。ただひとつ大きな問題が・・・

✓ 金額が気になって、  
 あまり食べられませんでした。

なんと、メニューがありません。紹介の時もお値段については一切触れず。そういえば、店内のどこにもお品書きや価格表らしき物が見当たりません。飲み物もどんなお酒があるのかは、ガラスケースから見える瓶情報のみ。「大丈夫なのか? 私のお財布」そう思うと、あれもこれも頼むのが怖くなり、お酒もお料理も少しだけにして、早々にお会計をお願いしました。そして、値段が書かれたお会計を見てびっくり! とても、とても、リーズナブルでした。安心したものの、次回もこのお値段だと信じていいのかしら・・・と少し不安な気持ちになりました。つづく、「明朗会計は大事なおもてなし」と感じた夜でした。