

R・B・K EYE

VOL. 219

2019 NOVEMBER

編集責任 飯嶋 薫

1. 「アメリカンイーグル」が日本撤退、米本国への譲渡かなわず

米ファストファッションブランドの「フォーエバー21」に続き、米カジュアルブランドの「アメリカンイーグル」が日本から撤退することが決まりました。12月末までに全33店舗とオンラインストアを閉鎖するもので、日本1号店の表参道店（2012年4月オープン）も12月31日に7年半の営業に幕を降ろします。日本事業を手掛けてきたのは、青山商事の子会社、イーグルリテイリングで、2022年2月までの10年契約を結んでいました。

けれども、国内の「アメリカンイーグル」事業の売上高は122億円（2019年3月期）にとどまり、カジュアル事業は営業段階で赤字（13億円）となっていました。2月にはロードサイドを中心に展開していたカジュアル業態「キャラジャ」も全店を閉じ、「アメリカンイーグル」の立て直しに注力するものとみられていました。が、今年6月、アメリカンイーグル本社への事業譲渡を検討すると発表。当時は「当社の事業戦略の方向性と、よりブランドビジョンを店舗展開に反映させたいという本国側の意向が一致した」としていたので、本国が直営展開などで日本事業を再始動させることになりそうですが、一度すべてをリセットすることを選択したようです。ショップ・イン・ショップとして扱っていたインナーブランドの「エアリー」も同時に撤退することになります。「アメリカンイーグル」が上陸した2012年ごろには、西海岸ブームも継続していましたし、新しもの好きの日本人が飛びついたこともあり、比較的良いスタートダッシュを切ったと記憶しています。けれども市場のトレンドとして、ビッグシルエットやロゴなどによるストリートブランドのブームの継続や、「ザ・ノース・フェイス」や「ナイキ」「アディダス」をはじめとしたアウトドアブランドやスポーツ系ブランドなどの街着としての着用の広がり（アスレジャーやゴープコアなどのトレンドの台頭）、ジーンズの低迷、そして、「ユニクロ」の勢力拡大などに押される形で、売上げが伸び悩んでしまいました。青山商事自体も、本体の「洋服の青山」を中心としたビジネスウエア事業が苦戦し、今上期だけでもメンズスーツの売上高は8%減ってしまいました。選択と集中で、800店舗以上を展開するビジネスウエア事業の再構築を果たし、「洋服の青山」をリブランディングをする道を選びました。「アメリカンイーグル」事業に名乗りを上げたのは、自社の店舗開発や販売などのノウハウを活用して市場の縮小が見込まれていたビジネススーツに代わる新規事業として育成するという狙いがありました。

これで、「アバクロンビー&フィッチ」も日本では不発で、「オールドネイビー」も（本国事業への集中という表向きの理由で）日本から撤退しています。「ギャップ」も勢いがありません。いわゆるアメカジブランドの受難時代は、しばらく続きそうですね。

2. 誠品生活のクリエイティブプラットホームに注目

㈱リゾームのSCトレンド研究所が主催する「みらい戦略会議」が10月23日に開催されました。台湾文化発信ブームを巻き起こした誠品生活CEOのリージェーシュー（Jack Lee）氏と、日本橋は室町テラスで誠品生活とラインセンサー契約した㈱有隣堂の副社長の松信健太郎氏がメインスピーカーとして講演しました。私もこのセミナーで「SCの未来について」のパネルディスカッションを依頼され、元㈱アトシ社長の菊池氏と行いました。コーディネーターは㈱リゾーム専務の金藤女史。誠品生活CEOの話聞けるとあって全国のSC経営陣が100名余、参加し、大盛況の未来戦略会議になりました。講師の控室から終了後の懇親会までリージェーシューさんと一緒に、その謙虚で誠実な人柄に触れ、誠品書店創業者の呉清友氏のDNAそのものが継承されていると感じた一日でした。誠品書店の始まりは呉清友氏の自分探しから始まった

そうです。「人生はどうあるべきか」読書を衰退させてはならない、読書が人生を変える。その永遠の信念から企業理念は「善、愛、美」。書店は文化の育成の場、クリエイティブの場の共有空間とし、単に物が並んでいるのではなく多種多様な劇場であるべき、と明確な方針を貫いています。その理念に基づき、書店をベースにショッピングセンター事業、誠品生活を拡大し続けています。文化とは生活そのもので、多種多様な劇場を創るにあたっては40名からなる商品企画部が重要な役割を果たしています。分野は図書、映像、音楽、雑誌、文房具、ギフト、食品、子供用品、おもちゃ等々と多岐にわたり、これらを探しに世界の見本市、世界の街道を先の40名が世界からセレクトし、週に1500点もの新品が店に届きます。室町テラスにもあるE×P×O博覧会はその商品の一部が展示販売されています。見たことのない文化発信基地、まさにそこはクリエイティブプラットフォームです。また、室町テラスでは年間、100回企画されるイベントも誠品生活ならではの発信です。100回も開催すれば失敗もあるでしょうが、呉清友氏の経営姿勢の基本は「リーダーは部下の失敗を許せる度量を持てるか、それがなければリーダーの資格はない」です。ですから皆、明日へ向かってチャレンジし続けています。室町テラスから将来のSCの在り方の方向性が見えた誠品生活でした。

三井不動産商業施設部が日本橋再生の同施設の核として誠品生活（呉ファミリー）を誘致、岩下リーダーの熱意が信頼関係を作り合弁会社を作り、低迷する書店業界の改革の切り札として有隣堂がこの事業のオペレーションを請け、この画期的事業が成り立ちました。3社にエールです。

3. オンワードのスマート工場に見る本業革新の本気度

オンワードホールディングスは、9月に佐賀県武雄市に縫製のスマート工場「カシヤマ サガ」を新設、稼働させましたが、国内縫製工場への投資は、国内アパレル産業の構造不況の打開に結び付くことが期待されます。同工場がデジタル機器・新システムを導入した最先端工場であることも理由ですが、同社が「アパレルメーカー」としてマスカスタマイゼーションに踏み出したと言えるからです。この方向は「百貨店アパレル」を中心にしたアパレル企業の復活につながる可能性が高い戦略だと思えます。

オンワードは先月、国内外の約600店舗を閉鎖すると発表しました。主力販路の百貨店向けビジネスが地方を中心に不振で、構造改革は待たなしの現実に直面していました。上場企業をはじめ、アパレル企業は総じて不振を続けています。かつて、1000億円以上の売り上げ規模を誇っていた、いわゆる「大手」アパレル企業も不採算店舗の閉鎖で売り上げ規模が縮小し、「旧大手」と揶揄される状況が続いています。

ファッション市場では、オンワードなど「百貨店への卸」が成長エンジンだった企業が低迷し、「小売り」に長けた専門店チェーンが健闘していることが明白です。加えて、デジタル革命の時代にあって、Eコマースが新たな成長をけん引する構図が潮流になっています。そうした中で、日本のアパレル産業をリードしてきたアパレル企業はどこに新たな成長戦略を求めるのが正解なのでしょう。多くの企業はEコマースの拡大、飲食などライフスタイル分野への進出に活路を求めています。しかし、Eコマースも激しい競争の世界ですし、ライフスタイル分野への進出も容易ではありません。そもそも本業のアパレル事業をどのように立て直すのか。これが最大の課題でしょう。

オンワードの新縫製工場は、アパレル企業として新たな成長戦略を展開するうえで、確かな回答のひとつとして位置づけられるのではないのでしょうか。2020年2月期で60億円まで拡大する見通しのオーダー事業ブランド「カシヤマ ザ スマートテラー」の生産を担うほか「23区」、「ICB」などの基幹ブランド、「ポール・スミス」、「ベイジ」などのハイクラスブランドも生産することです。

オンワードが、この工場の先に見据えているのは「マスカスタマイゼーション」です。「メーカー機能」は、アパレル企業の本丸です。デジタルを駆使して、個々の消費者に最適なアパレル製品を海外市場も視野に入れて提供する。本業の革新で現下の低迷を乗り越え、新たな成長につなげるきっかけになるかどうか、「カシヤマ サガ」はオンワードの本気度が問われるとともに、アパレル産業全体の復権にも関係すると思えます。

<レストラン情報>

1. ベトナム屋台料理と生麺フォーの店「BIA HOI CHOP」

高円寺にある生麺フォーで有名な「チョップスティック」の姉妹店「ビアホイチョップ」が中野ブロードウェイの裏手にあります。最近では外国人も多く訪れるこのエリア、様々な言語が飛び交っていて、異国情緒たっぷりです。迷路の様な細い路地を進んで行くと一際明るい屋台感覚のお店につきあたります。小さな店内ですが、早い時間から満席です。壁一面に描かれた色彩豊かなベトナムの風景画はポップでほのぼのする感じ。料理も定番の生春巻きからフォーまでどれもレベルの高い、おいしさです。お店のスタッフの接客も素朴で好感がもてます。そしてとにかく安い。1人お酒を飲んでも5000円以内で収まる嬉しいプライス設定。気の置けない仲間達とわいわいがやがや行くのにはお勧めの店です。

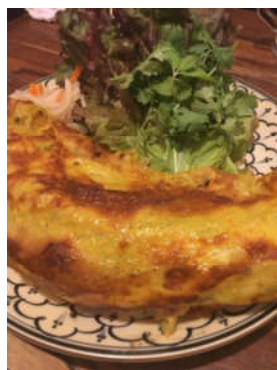
意外に回転が早いのですが、待つのがいやなら予約して行く事をお勧めします。

東京都中野区中野 5-53-1 栗原ビル 1F 予約・問い合わせ TEL：03-5942-4532

営業時間：ランチ 11：30～15：00（14：30 L.O）ディナー17：30～23：30（23：00 L.O）

無休

<https://biahoichop-nakano.gorp.jp/>



2. 銀座の隠れ家ビストロ「Gramercy Table」

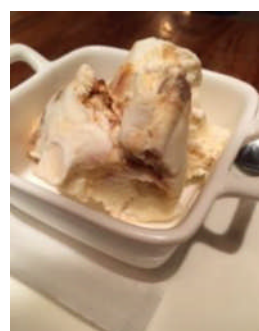
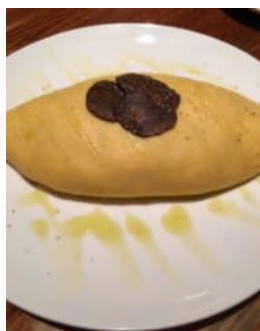
銀座の路地裏にある隠れ家ビストロ「グラマシーテーブル」。New Yorkの星付きフレンチビストロで研修を積んだオーナーソムリエの神谷さんが「常に新しい食のトレンドを生み出すNYのグラマシー地区にあるレストランを目指して」と命名したそうです。店内は暖かみのあるウツの床とテーブルでまとめられています。小さなお店ですが、オープンキッチンで真ん中に皆でシェアして座れる大きなテーブルがあり、アットホームな感じ。こちらのランチの看板メニューは「トリュフオムライス」。1日限定5食のオムライス、オムライスの上にトリュフがのっているだけではなく、ライスにもたっぷりトリュフが使用されています。まさに大人向けのオムライスです。そして、こちらのコーヒーは極上の味。デザートも美味しいので是非コーヒーと一緒に召し上がってみてください。ランチは1500円～と少し高めですが、ゆっくり落ちついてランチを食べたい時にはお勧めの店です。

東京都中央区銀座 5-9-5 TEL：03-6228-5537

営業時間：ランチ 11：30～14：30 ディナー 18：00～24：00

定休日：日曜日・祝日の月曜日

<http://gramercytable.com/>



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。

東京タワーを見上げる絶景ビュー！
でも、このお店の本当の魅力は。。



>>> TANGO

住所：東京都港区芝公園 3-5-4

関連 URL：<http://www.tango-tpt.com/>

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	★★★★★

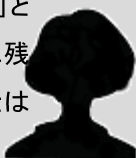
最高の時間を過ごさせてくれたスタッフに、
心から感謝します。 by 調査員 AM

東京タワーが大好きな私。誕生日ディナーはどこがいいかと聞かれ、「東京タワーの目の前にあるイタリアンのお店に行ってみよう」と即答しました。ネットで見ると、コスパも良く、お料理も美味しそう。何より窓側席やテラス席から大きな東京タワーを真下から拝む事が出来るんです。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

細かな沢山の気遣いの接客はスゴイ！この会社のミッションは「日本一のおもてなし集団」と言い切っている。料理、価格以上に、印象に残る接客を実践している飲食店はまれ。外食とは料理だけではないことをわかってもらいたい。



電話でリアルな道案内

到着してみると…

お店に行く前に寄った東京タワー展望台でついつい長居してしまい、気付くと予約時間。あわてて地上に降りてお店に電話をしました。今いる場所の確認があり、「もう少し坂を上って頂き、今動き出したバスがいた所の横断歩道を渡って頂くと私どもの入口があります」とリアルな案内。「目の前のバスの様子までわかるということは…」と、入口方向を見ると、電話口のスタッフが入口外で待機しており、笑顔で「〇〇様、お待ちしておりました」と出迎えてくれました。



各テーブルへの目配りがすごい！

お客様の細かな行動も見逃しません！

スタッフ2名は常にホールに出ており、お客様の様子を見てくれていました。食事の進行状況の把握やドリンクのおかわりのタイミングが絶妙だった事はもちろんのこと、お手洗いへの誘導や、連れが席を外した際に、ひとり席に残ったこちらへの配慮やお声掛けも素晴らしかったです。会話も上手で、グループ会社のお寿司屋さんの話もしてくれ、手書きでお店の住所や電話番号をカードに書いて渡してくれました。こちらがグラスについた口紅を指で拭いた時に、スマートにおしぼりが出て来た時は、正直ビックリしました。



絶景ビューをおもてなしに活かして

写真のサービスやサプライズサービスも

東京タワーの目の前にあるお店ですから、それを活かしたサービスもありました。窓際席やテラス席では写真のサービスや上階にご案内してチャペルでサプライズに協力する事もあるとか。スタッフの温かい笑顔と気遣いで、きっとサプライズサービスも好評なのでしょう。そういえば、冬に利用した友人が、退店時にスタッフが外まで出て来てお見送りし、袋ごとではなく、中を開けて温まった使い捨てカイロをもらって感動したと言っていた事を思い出しました。そのカイロには、手書きのメッセージと東京タワーのイラストがマジックで書いてあったそうです。誕生日ディナーをより一層素敵な時間にしたくれたスタッフのみなさん、ありがとうございました。