

# R・B・K EYE

VOL. 223

2020 MARCH

編集責任 飯嶋 薫

## 1. コロナ終息後に備え「働き方改革」と「ES」を

先が見えない不安が世界を覆い、個人の失業、企業の経営破綻が続出しかねない苦境が続いています。新型コロナウイルスの感染が止まらず、この3月は世界中が明けても暮れても新型コロナウイルスに翻弄されてしまいました。いずれは終息することは確実ですが、その時期が見えないことが閉塞感を一層強めています。

どうすればよいのか。各社は各社なりに社員の感染防止のコロナ対策を講じながら、需要の激減に対する対応策や原材料や部品の入荷遅れへの対応に追われていることは間違いありません。限られた条件の中で、できる対策を地道に実行するしか方策は見当たらないのが現状だと思われます。

そうした中でも、こんな時だからこそ、在宅勤務を導入したり、勤務時間を短縮するといった生産性の改善につながる働き方改革を実行している会社も少なくないと思われます。ファッションビルなどの小売業では、店頭的第一線に立つ販売員の士気を維持するための工夫を凝らしているようです。こんな時だからこそ、必要なES（従業員満足）を向上させようということです。

新型コロナウイルスの悪夢も、時間がたてば終わるでしょう。その時、外出や大型イベントの自粛、学校の休校で「ひきこもり」状態だった人々は「ひきこもりの反動」で、一斉に街に出て、外食や買い物を楽しむのではないのでしょうか。「自粛」、「ひきこもり」から解放された時、間違いなくモノやサービスへの消費は増えるでしょう。

一方では、WHO（世界保健機関）のパンデミック（感染症の世界的な大流行）の宣言に見られるように、世界のどこかに感染が広がることで、今回のコロナ騒動は長引く、との見方もあります。そうすると、アパレルファッション産業は、それでなくても中間ゾーン不振で体力を消耗している企業が少なくないと思われることから、深刻な事態に陥ることも予想されます。インバウンドを含めた人の流れが縮小から拡大に向かわないと消費の回復もそれだけ遅れるでしょう。心配の種はつきません。SC（サプライチェーン）の再構築も重要な課題です。

しかし、こんな時だからこそ、働き方改革とESを強化することこそが重要だと思います。コロナウイルス感染の終息が何時ごろなのかが見通せないのが何とも悩ましいのが現実ですが、今は、その日に備えて自社でできる改革を実行すべきではないのでしょうか。すべての企業の真価が問われています。

## 2. オフプライスストアの時代が

米国ではオフプライスストアがSCにも進出し、小売りビジネスの主要な核となっています。ファッション・生活関連は何処よりも安く買いたい層は確実に増加しています。

コロナ不況で更に増える事は間違いありません。以前、R・B・K EYE でご紹介したT. J. Maxx は10年以上に亘り、増収益基調で売上は4兆円を超える優良企業です。

アウトレットとの最大の違いは店舗が街中にある点です。米国のデータによると来店頻度はアウトレットが年に1~2回に対し、オフプライスストアは年に6~8回と、立地の利便性が成長の要因の一つです。

日本でもこの流れが始まりました。

アパレルメーカーや小売店が抱える余剰在庫を仕入れて販売するオフプライス事業が活発化しています。その目玉となるのが、ワールドとゴードン・ブラザーズ・ジャパンの合併会社で手がける

「&Bridge（アンドブリッジ）」と、ドン・キホーテの「オフブラ」そしてゲオの「ラックラック クリアランスマーケット」です。

「アンドブリッジ」は昨年9月14日にしおおみやファッションモール（埼玉県さいたま市）に郊外型の300坪タイプを1号店として出店。今年3月7日には都市郊外型の典型タイプとなる2号店を、ニトリモール相模原（神奈川県相模原市）に150坪でオープンしました。

商品はワールドの自社商品が3割程度で、残りはゴードンの仕入れ網を活用して、国内の駅ビルや百貨店向けのいわゆるベター商品を中心に扱っていることです。そこに、郊外型ではSPA型ブランドやライフスタイルグッズ、コスメ、キッズなどをミックスして年間売上高3億円、都市郊外型ではインポーターなどから仕入れたハイブランドやキッズ商品などを厚めにミックスして年間売上高2億円を目指しています。相模原の同店を視察し、商品内容のチープさががっかりでした。アンタイトルやTKの自社製品がおおよそ50%オフ、インポートのハンター50%、ロンドンハケット30%、しかも明らかにシーズン落ちの商品でした。業態としての方向性は有望ですが、売場面積・商品構成・オフ率等、再構築しないとお客様からは支持されないと感じた「アンドブリッジ」でした。

一方の「オフブラ」は3月24日、グループの「アピタ大口店」からリニューアルオープンした「MEGA ドン・キホーテ UNY 大口店」（愛知県丹羽郡大口町）の2階専門店ゾーンに1号店をオープンしました。売り場面積は約300坪で、ドン・キホーテの在庫品2割、海外仕入れ品8割（うち、米国が6割、欧州が4割、一部韓国ルートあり）となっています。

ブランドは「ナイキ」「アディダス」「ヴァンズ」「ポロラルフローレン」「カルバンクライン」「エンポリオアルマーニ」「ディーゼル」「サムソナイト」「フルーツ・オブ・ザ・ルーム」「I・N・C」「コーチ」「ダナ・キャラン」など、海外系ブランドやシューズ、バッグなどを中心に約150ブランド、3万3000点を取り扱っています。日本未上陸ブランドや、メイシーズ百貨店で扱っていた商品だとわかるようなもの、「シュプリーム」や「ナイキ」の一点もの、売価15万円の「セリーヌ」のバッグなど、レアものや高額品も扱っています。メーカーやディストリビューターからの調達が中心で、色・サイズなどはばらつきがあるものの、同一商品をタテ積みで仕入れているのがわかります。

2号店として、夏に渋谷本店内に都心型・150坪タイプを出店する計画です。こちらは、ハイブランドやストリート系ブランドなども拡充して、渋谷のマーケットに合わせたものになる予定で、話題を呼びそうです。年内に3~4店舗程度を出店したり、ドンキの他店舗にコーナー展開をするなどして、バイイングパワーの発揮も追求していきます。ワールドが運営する「アンドブリッジ」はゴードンからの商品の消化仕入れ型に対して、ドンキの「オフブラ」は買取り型なので、値下げしながら売り切る体制をどう構築できるかも注目です。

これらのオフプライス業態は、ファッション業界の余剰商品・売れ残り商品の処分と、宝探的な購買体験の提供という大義名分を打ち出しています。ブランドやOEM・ODMメーカーや小売店などが抱える余剰在庫の換金と、廃棄・焼却をしないで循環型サイクルを構築するというサステナビリティの追求という両面の役割を担いたいとしています。

暖冬の影響もあり、最終消化率が低下している企業・ブランドが増えています。さらに新型コロナウイルスの影響でダメージを受け、大量の不良在庫を抱えたり、倒産や店舗閉鎖などを余儀なくされるケースも発生すると見込まれています。消費者の生活防衛意識の中で、魅力的な価格でファッションアイテムを提供するオフプライスストアは、全国津々浦々にできるわけではありませんが、新しい注目業態となることは間違いありません。

### 3. コロナ対策について、海外の体感情報

＜台湾の防疫施策＞（2月7日時点）

#### マスクについて

マスクを購入できるのは、台湾国民が実名で7日間2枚だけ。

デジタル担当政務委員（大臣に相当）のオードリー・タン（唐鳳）氏が、衛生福利部（保健省）中央健康保険署と協力して、台湾国内の薬局にあるマスクの在庫データをインターネット上に公開。

さらに、民間のIT エンジニアがそのデータを地図上に落とし込み、在庫状況がひと目でわかるアプリを開発して無償配布した。

※オードリー・タン氏は、東京都が開設した新型コロナウイルス対策サイトの改善に参加していると話題になった。同サイトは、ソースコードがGitHub で公開されており、誰でも修正を提案できる、自治体としては珍しいオープンソースの取り組み。

### 感染者情報について

台湾の新型コロナウイルス発生状況のホームページはグラフや地図を効果的に使用していて、どの地域にどれくらいの感染者が出たかや、検査数、陽性数、陰性数などが明確でわかりやすい。また、滞在中に台湾の番号のSIM を使用していたため、食事中に携帯にアラートが入り、ダイヤモンドプリンセス号の乗客が下船してから訪れた場所が画像のような形で一覧になっていた。



<https://www.cdc.gov.tw/>

<https://www.google.com/maps/d/viewer?hl=zh-TW&mid=12zRRDtlanqPybqladAv2TQ3cuOS7PJH3&ll=25.11804912053611%2C121.6676369398267&z=10>

### イベント会場について

私が行った平溪天燈祭りというイベントでは、会場入口で、毎回体温チェックあり。

### 休校について

旧正月（春節）の冬休みを2週間延長して2月24日まで休みにしていたのを、2月29日時点では、教職員や生徒で感染者が1人出れば学級閉鎖、2人以上なら学校閉鎖するという基準を設け、授業を再開。共働き家庭へ配慮し、休校中に小学生の世話が必要になる保護者は、看護休暇を申請できるようにし、中学生以上でも障害を持つ子供の保護者であれば、同じ制度が適用されるようにした。もし、企業が有給休暇の取得を拒否した場合、法律にのっとって処罰することも表明。

参考URL：AERA dot.の記事

<https://dot.asahi.com/dot/2020022800078.html?page=1>

### <NYでの小売店の事例>

NYに住んでいる友人が、普段利用している近隣のレストランやカフェやセレクトショップなどから、登録アドレス宛に、「営業再開のあかつきに利用可能なクーポンを『今』買うことにより、我々のビジネス存続への寄付行為に替えてほしい」というメールがどんどん届き、受信ボックスがパンクしている状態という。

別の友人はNYで美容室を営んでいるが、NY市の要請で美容室が休業せざるをえなくなり、スタッフの給料もままならないため、インターネット上のgofundmeで寄付(donation)を募ったところ、約2日で\$9,000以上集まっている。

<https://www.gofundme.com/>

<レストラン情報>

### 1. 足繁く通いたくなる割烹「入道」

大阪の中崎町の高架下のすぐ近くにある「割烹料理入道」。場所が分かっている人しかたどり着けないような路地裏の隠れ家的存在です。カウンター席とテーブル席がありますが、広くてゆったりすわれるカウンター席がおすすめです。精進料理をベースにした料理、何を食べても本当に美味しく、どんどん食が進んでしまいます。

どの料理も手間がかかっていて、料理の仕方に捻りがあるのも魅力です。名物メニューの「生うに卵」は卵の殻に茶わん蒸しが入っていて、その中に生うにがたっぷり入った贅沢な一品です。鯖寿司も必ずオーダーしたい1品です。身がしっかり厚い鯖と、良い具合ににぎられたしゃりとの相性が最高です。元イラストレーターだった大将のイラスト入り手描きのメニューも素敵です。

常連さんが多い店ですが、東京から来た私達にも親切に対応してくれる感じの良いお店です。

コースは8000円、アラカルトでも十分楽しめます。

大阪市北区中崎西 2-4-36 TEL:06-6374-7600

営業時間：ランチ 土日のみ 11:30~13:30 (L.O) 木~日 17:30~22:00 (L.O)

定休日：月曜日



<ランチスポット>

### 2. 魚専門店「かどた」のランチ

JR 恵比寿駅から徒歩1分、地下にひっそり佇む和食や「かどた」。ランチ時は毎日階段に列ができています。こちらは魚専門の和食屋さんですが、炭火で焼き上げる魚は絶品です。まずは小鉢からスタート。ひじきや煮物など、どれも薄味ですが、しっかり味がついています。炭火で焼いている魚の表面はぱりぱり、中身はふんわり、魚のうまみが十分に楽しめます。大根おろしと魚のふりかけがテーブルの上に置かれていて、いくら食べても大丈夫。ご飯もお代わり自由なので人気があるのも納得です。鮭やむつ、アナゴやサンマなど10種類位の魚がメニューにいらんでいます。ランチは1000円くらい。回転が良いので少し並べば入れると思います。

東京都渋谷区恵比寿西 1-1-2 しんみつビルB1F

TEL:03-3780-1080

営業時間：ランチ 11:30~14:30 ディナー 18:00~23:00

定休日：日曜



R・B・K おもてなし調査隊がいく /

# 今月の PATROL

[コイズミ照明]

VOL. 80  
2020 March

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。

## 駅から自社への道案内、 わかりやすく説明できますか？



>>> コイズミ照明

住所：東京都千代田区神田佐久間町 3-12  
関連 URL: <http://www.koizumi-lt.co.jp>

おもてなし評価	
総合	挨拶 ★★★★★
25点 ★★★★★	笑顔 ★★★★★
	パーソナルな対応 ★★★★★
	再来店したいか ★★★★★

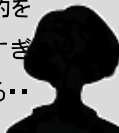
雪の中、駅から徒歩 5 分の場所にたどり着くのに 40 分かかりました。 by 調査員 AM

自宅の照明を購入するにあたり、あれこれ迷っていると、業者から電気メーカーのショールーム見学を勧められ、秋葉原に行ってきました。目的地は秋葉原駅から徒歩 5 分。朝から降っていた冷たい雨がぼたん雪に変わり始めましたが、ゆとりをもって予約時間より 20 分も早く駅に到着。方向音痴の私だけ、さすがに早すぎたかな？

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

地図の読めない方向音痴が陥るアルアル！何故分らないかが分らないアルアル！も、一方ではあるが、コロナ問題、悪天候の中予約をしていたにもかかわらず、この対応は酷すぎる！思わず、ロボットの方が・・と思いたくなる・・



確かに、改札口を間違えたこちらが悪かったのですが…

H.P.に記載されていた【昭和通り出口】というのがよくわからず、中央改札を出る事にして、あとはスマホのGoogleMap にお任せしながら進みました。「昭和通り沿いにある【富士そば】を目指せ」という、ざっくりとした案内に従って歩く事 7 分。確か H.P.には駅から徒歩 5 分と記載があったのに、【富士そば】を過ぎても目的地は見当たらず、ショールームに電話をしました。すると、「出る改札が違う」と言われ、駅に戻り、昭和通り改札口から【富士そば】を目指すように案内されました。雪は激しくなっています。



どのスタッフもマニュアル通りの道案内  
何度同じ道を通ればたどり着けるのか

見えている建物をいくつも伝え、【富士そば】は先程通り過ぎた事も話しましたが、【富士そば】は近くに 2 店舗あるので駅まで戻る様に言われました。来た道は容易に戻れましたが、中央改札から昭和通り改札に行くのに一苦勞。そこから再度ショールームに電話をすると、先程とは別のスタッフが、【富士そば】への道を案内しました。やはり先ほど通った【富士そば】でした。戻る必要などなかったのです。決められたマニュアル通りの案内しか出来ないスタッフのお蔭で、それから迷い、到着したのは改札を出てから 40 分後。大雪で寒さも限界に達していました。



マニュアル通りのお出迎えに、  
温かみは 1 ワットも感じられませんでした。

ショールームに入ると、受付に女性が 2 名並んで座っていました。受付手前にある傘立てに傘を入れようとしたのですが、手がかじかんでしまい、鍵をかけるのに時間がかかっても、スタッフ 2 名は座ったままこちらを見ただけでした。2 名の名札と挨拶の声から、どちらも先程電話で道案内をしたスタッフだとわかりましたが、スタッフたちはそれには触れず、「ご予約ですか？コートをお預かりします」と言って、所定の用紙に住所・氏名の記入を促しました。寒くてコートを脱ぎたくない事、手がかじかんでペンが持てない事を伝え、温かいお茶を用意してもらいました。その後、身体は温まっても気持ちはすっかり冷めてしまい、希望の調光器で温かみのある光の説明を受けても、全く温かみが感じられず、来週は別のメーカーに行ってみようと思う私でした。