

1. コロナ禍の最大責務は

—SCはテナントを守り、テナントは雇用を守る—

SC最大手のイオンモールとイオンリテールは新型コロナウイルスの感染拡大を受け、4月2日同社が運営するSCに出店しているテナントの賃料を3~4月の2ヵ月、減免すると発表しました。国内143カ所のモールを展開する全てのSCが対象となります。売上が立たず、在庫過多と固定費圧迫で手元資金が枯渇し始めたテナントにとっては朗報でした。また、最大手の一画、セブンアンドアイグループも4月13日、国内158カ所のSCを対象に最低保証を撤廃、更に歩率も状況に応じて減額と発表。更に都市型SCのリーディングカンパニーであるルミネは、3月時点からいち早く家賃減免を決断し、業界をリードしてきましたが、4月15日に発表した内容にテナントから感謝の声が上がっています。発表によると4月分の物販テナントの最低保証は撤廃に加え、歩率は50%、飲食は家賃無し。4月分家賃徴収を5月にはせず、5月分と合わせて6月11日に徴収。他SCでは三菱地所はテナント状況に応じて個別対応。私鉄系は固定の50%減額等々で調整が進んでいるのが現状です。ルミネの決断にテナントからは苦境を共有してくれて助かるの声が多く聞こえました。他のSCからはルミネだから、そこまでやれますが、自社では体力的に無理ですの声も多々ありました。とは言え、誰もが経験したことのない未曾有の事態に各社なりに体力ギリギリの線で家賃減免を検討しています。

テナントの状況は日々、悲惨さを増しています。ファッション業界はEコマースにシフトしていますが高がしれています。自粛で外出できませんので基本、部屋着プラス散歩着で十分ですから春夏物を買う気には到底なりません。既に春夏物の多くは不良在庫になり、秋冬物の生産、納品をストップしても各社の在庫過多が経営を圧迫し、経営が立ちいかなくなるのが目前に迫っています。日経に「コロナ後の世界へ警告、歴史学者ハラリ氏寄稿」サピエンス全史で脚光を浴びた歴史学者ハラリ氏がコロナウイルスの脅威に直面する世界に今後の指針を示しました。同氏の指針をSC業界に置き換えて紹介します。

「私たちの目の前には、自国（SC）を優先し、各国（テナント）との協力を拒む道を歩むか、グローバル（SC業界）に結束するのかという2つの選択肢がある。前者を選べば危機が長引き、将来、更に恐ろしい悲劇が待つことになるだろう。後者を選べば新型コロナに勝利するだけでなく、21世紀に人類を襲うであろう様々な病気の大流行や危機にも勝利することが出来る」

以上ですが、SCはテナントを守り、テナントは雇用を守ることが責務と考えます。

業界の皆さん、苦しみを共有し、一致団結してこの危機を乗り越えましょう。

2. 「繊維」の役割と外出自粛疲れ、買い控え疲れ後の風景

新型コロナの感染拡大がいつ、終息するのか。個人の社会生活やほとんどすべてと言える産業活動が深刻な影響を受けています。飲食や宿泊業で「コロナ倒産」が増えています。商業施設の休業、時間短縮、外出自粛などによる需要の急激な減少で、繊維ファッション関連企業も経営破綻の懸念がぬぐえません。

そうした中で、改めて「繊維産業」の役割が高まっています。繊維は、人類が生存するために必要な「衣食住」の衣をまかなう産業であることは誰もが知っています。加えて、コロナ禍でマスク、感染防護服、医療用ガウンなどの必需品を供給する重要産業であることが連日の報道で明示されています。欧州のラグジュアリーブランドも医療用ガウンの生産に着手したと報じられてい

ます。不織布や織物、編み物で作るマスクや医療用衣料品は、他の素材には置き換えられません。加えて「縫製」工程を必要とします。

繊維産業は労働集約産業であり、世界の生産地は先進国から途上国に移る。歴史が証明していますが、その一方では、ウイルスから人体を守るためには、国内に一定の生産力を維持することが国民の安心・安全にとって必要なことが改めて問われています。また、繊維ファッション産業をはじめ多くの産業で、中国などからの原材料や部品、製品の調達に支障が出ています。コロナ禍はグローバル化したSC（サプライチェーン）の見直しを迫っています。SC見直しで、国内縫製への回帰が進むかも知れませんが、縫製現場では、外国人技能実習生の存在が不可欠ですが、人材確保を含めてどう再構築するか、感染終息後の動きに注目したいと思います。

一方、ファッションはどうでしょう。緊急時には不要不急な製品ですが、これも人間が生きてゆくためには必要不可欠です。東日本大震災などの大規模災害、リーマンショックのような景気後退期でも、ファッション製品は、人々の心を鼓舞する役割を果たしました。感染防護服、医療用ガウンが医療従事者にとって、なくてはならない必要なものであると同時にファッション衣料は人の心の平安、豊かさにとって、なくてはならない必要なものです。

コロナ感染症の完全な終息には時間がかかりそうですが、いずれ徐々に普通の生活が戻るでしょう。その際、ファッションも大きな役割を果たすことは間違いありません。「外出自粛疲れ」、「買い控え疲れ」から解放された時、人々は新しいファッションを装うことで幸せ感に浸るのではないのでしょうか。その日に備えて、もうしばらくは「我慢」です。

3. 入社5日前にメールで内定取り消しをしたのは、ドゥクラッセだった

新型コロナウイルスで、外出の自粛要請や緊急事態宣言が発令され、百貨店や商業施設、ファッション専門店などの多くの店舗が休業しています。スタッフの休業補償はどうなるのか、家賃の減免はなされるのか、いきなりテレワークとなる新入社員の扱いはどうすべきか、販売機会を逃した在庫の山をどう解消するのか、調達中の商材を仕入れるのかキャンセルするのかなど、頭を悩ませている幹部や経営陣も多いことと思います。

そんな中、4月1日にNHKが「入社式まであと5日 突然の内定取り消し そして…」というタイトルで、入社5日前に、内定が決まっていた婦人アパレルメーカーから、メールで一方向的に内定を取り消され、困惑する元女子大生のケースが紹介されました。人事担当者とも連絡が取れずに、慌てて大学の就職課に相談し、家電メーカーの面接が受けられることになりました。採用されたとのことで安堵しましたが、実はそのアパレルが、ドゥクラッセだったことがわかりました。女性社長の林恵子CEOが率いる通販発のブランドで、カタログや新聞広告、EC、さらにはリアル店舗を出店し、シューズブランド「フィットフィット」も並行で展開。2007年にスタートしてから10年で売上高210億円に達するなど、急成長企業としてもてはやされました。しかし、表向きは好調でしたが、急激な多店舗化や大型店の出店など、2017年当時に150億円余りだったアパレルの「ドゥクラッセ」を3年で倍増させ、300億円に成長させようという拡大戦略がアダになり、赤字に陥っていたと聞きます。子会社の「フィットフィット」は林氏のCEO兼務はそのままに、ひそかに雄渾ホールディングスに売却されていました。

そこにきての新型コロナでの売上げ低迷と、先行きの不透明感から、今回の決断にいたったようです。会社を継続するにしろ、売却するにしろ、上場させるにしろ、利益追求を一番に考えれば、経営判断としては間違っていなかったかもしれません。けれども、インターンまでしていた内定予定者に対して、このような仕打ちをするとは、信義にもとります。説明責任も果たさず、補償もせず、次の就職先を斡旋するなどできる限りの対応もしなかったのはなぜでしょうか？カリスマとワンマン、指導力とパワハラは紙一重です。スタッフが長続きしない、幹部が育たないなどの話は噂でも、社員からも聞いていましたが、有事には本性が露呈してしまうものだなと思わざるを得ません。

こんなご時世にファッション業界を選んで入社しようとしてくれていた若者に対して、あまりにもひどい仕打ちですが、これを他山の石として、社員や内定者はもちろんのこと、取引先にも最大限の配慮をし、社会的な持続可能性を追求していただきたいと強く思う次第です。

<レストラン情報>

1. 心身共に癒されるレストラン「REVIVE KITCHEN THREE AOYAMA」

コロナ騒動で外食もままならない時ですが、こんな騒動があっただけこそ食の重要性を見直す方も増えているのではないのでしょうか。心身ともに健やかに過ごしたいという気持ちが高まる中、おすすめしたいのが、昨年の秋リニューアルオープンした「THREE AOYAMA」の中にある、野菜中心のレストラン「REVIVE KITCHEN THREE AOYAMA」です。ホリスティックなアプローチのスキンケアとモードなメイクカラーを揃える「THREE」のショップとスパが併設されていて、いま女性の間で静かな人気を呼んでいます。メニュー監修はシェフでありながらフードマガジンの編集や数々のプロデュースを手掛ける森枝氏、シェフは若手の井口氏。平日のディナーは6500円のコースのみ。野菜中心フレンチのコースですが、まず野菜自身の美味しさ感激。それもそのはず、お野菜は今日日本の有名シェフのみならず、世界中のシェフから絶賛を浴びている Ome farm から直送。そして発想豊かな野菜料理のオンパレードに心も体も満たされます。ワインのペアリングもありますが、リーズナブルなオーガニックワインもそろえているのでそちらもおすすめです。ヴィーガンやグルテンフリーのメニューを用意してくれているのも嬉しい点です。スタッフはシェフをはじめ、皆若いのですが、気が利いてとても気持ちが良い接客です。ふらっと立ち寄れて罪意識なくディナーが楽しめる、そんなレストランです。暫くは営業時間等お店に確認してから行かれることをおすすめします。

東京都港区北青山 3-12-13

TEL:03-6419-7513

時間：朝食&ランチ 8:30~14:00 10:00~15:00 (土、日、祝)

ディナー18:00~21:00 18:00~20:00 (土、日、祝)

定休日：火曜日

<https://www.threecosmetics.com/shop/revive-kitchen/aoyama/>



2. 人気のネパール料理に行列が絶えない「NEPALICO」

セルリアンタワー方面に渋谷駅から徒歩5分。ランチ時には行列が絶えない人気店です。味付けはマイルドで優しい感じ。辛さを加えたい方にはチリペーストとパウダーがテーブルにあるので、それをお好みで。こちらの名物はダルバート。ネパールの人達が日常的に食べている豆のスープとご飯の定食です。タルカリ（おかず）とアツァール（野菜の漬物など）とカレーがついていて、まずはそれぞれの料理を味わって、それからご飯の上に豆のスープとタルカリとカレーをのせ、ごちゃごちゃに混ぜて、辛さをお好みに調整しながら頂きます。食後に出てくるラッシーも甘すぎず、濃厚な味わいで癖になる味。ネパール人のスタッフの方たちもとてもフレンドリーで親切。1人でふらっと寄れるランチスポットとして活躍しそうです。外のテーブル席もこれからの季節は気持ちよさそうです。

お値段は1000円位～

東京都渋谷区桜丘町 30-18

TEL:03-6416-1827

時間：ランチ 11:30~15:00

ディナー18:00~23:00

定休日：日曜日、祝日



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。

せっかくのご褒美ジュエリーが…！



SHOP DATA>>> AHKAH 阪急うめだ本店

住所：大阪市北区角田町 8-7 阪急うめだ本店 1階
アクセサリー売場

関連 URL: <https://www.ahkah.jp/>

おもてなし評価		
総合	挨拶	★★★★☆
30点	笑顔	★★★★☆
	パーソナルな対応	★★★★☆
	再来店したいか	★★★★☆
		★★★★☆

3月上旬、延ばし延ばしになっていた自分への誕生日プレゼントを買いに、お気に入りジュエリーブランドのショップへ… by 調査員 T.O

バーニーズNY神戸店から、お気に入りジュエリーブランドのインショップが退店。ラグジュアリー感はやや劣るけれど、同じ商品を扱っているんだから問題なし！…ということ、いわゆる「自分へのご褒美」を求めて百貨店のアクセサリーコーナーを訪問。都会的で洗練されたデザインがステキなこのブランド。これで、いくつ目だっけ。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

入社前の新人研修中の状況だったとはいえ、先輩スタッフが付いているが黙認はありえない。事務的なシーンだとは思いますが、お客様を見ながらの対応が全くゼロ。マニュアルだけに捕らわれた残念事例



✓ **客足が極端に減った都心の百貨店。マスク着用で、よりわかる、目(と眉)は口ほどにものを言う！！**

ショーケースを覗きこんでいると、「いらっやいませ」と無表情で事務的な挨拶があった。マスク着用の為、当然、スタッフの表情すべては見えないものの、目や眉の動き、声のトーンで、スタッフの表情はおおよそ想像できるものだ。あまりいい印象を受けなかった私。このブランドのメインターゲットよりは少々お年を召してはいるようだけれど…(笑)

✓ **「クレーム事前対策」のはずが…。そのマニュアル、違うクレームに発展しませんか？**

そつのない、マニュアルどおりと思しき接客に、感動も高揚感もまったくなかったけれど、洗練されたピアスは以前から気になっていたものだったので購入を決めた。すると、支払いの段階でスタッフが交代。どうやら“新人スタッフの練習台”を担わされたようだ。あら、私、懐の深いお客様に見えたのかしらん？といぶかっていると、「**当店では返品・交換は一切お断りしております**」の一声から接客がスタート。驚く私をスルーしたまま、無表情で、「お客様自身で、不良箇所がないかご確認ください」と、矢継ぎ早にトークが続く。繊細な造りのチェーンや石の留め金など、薄暗い照明の下、“大人の目”で確認しようもないじゃない！思わず「今まで何度か購入しているけど、こんなこと言われたの初めてです」と口から出てしまったものの、反応がない……

✓ **一週間後に送られてきた手紙には…。**

そして、保証書の説明の最後に「繰り返しになりますが、当店では返品・交換は…」と始まった時には、こちらも無然とした表情に。新人スタッフは困惑の表情を浮かべながら、支払い手続きを完了。「ごめんなさいね、あなたも言われているだけなのに」という、**私からの謝罪の言葉にも返事はない。**つかず離れず一部始終を見ていた先輩スタッフからは、「ありがとうございました」の言葉以外、**一言のフォローもなかった。**後日、素敵な封筒が届いた。もしや、あの日の接客を詫びてくれるの？と期待をしたが、ありきたりなお礼の言葉のみ、文中のちょっとした敬語の誤りも目についた。「自分へのご褒美」の買い物が、ある意味記憶に残るワンシーンになってしまった。(涙)