

1. 戦後最大の不況に生き残りを

— 信頼の再構築が全てのカギ —

マスク生活も9ヵ月目に突入、流通業界は未曾有の苦境に直面しています。自粛ムードは9月の4連休は緩みましたがSC、百貨店では依然として営業時間の短縮、販促の自粛、イベントの自粛、飲食ゾーンのディスタンスで6月の営業再開後の売り上げ前年比は大方、大都市50~70%、郊外（足元商圈）70~85%で推移しています。飲食の席数ダウンとアパレルテナントの多くが秋冬の生産量を70%掛けに落としている現状ではこれから先も商業施設の売り上げは平均70~80%とみるのが妥当でしょう。個人所得も平均441万円から403万円と38万円ダウンが予想されています。リーマンの時は24万円ダウンでしたから過去にない収入減となります。それが消費に与える影響は計り知れません。そんな中、SCでは退店が続出。取り分け飲食が入館客数減、営業時間短縮、ディスタンスによる席数減の影響をまろに受け、廃業、退店しています。アパレルテナントの多くは損益分岐が90%前後ですので赤字が続けば退店せざるを得ません。勿論、コロナ禍で元気な業種、テナントも多々存在します。例えばインテリアのニトリ、無印良品、アウトドアのアルペン、スポーツのナイキ、ヘルシービューティのイソップ、サボン、本のくまざわ、グリーンのカレー等々、ファッションでもマッシュホールディングスは7月決算にも拘わらず黒字化。プロパー消化率の高さや、ステイホームに合わせたMD構築も貢献したようです。とは言え、32兆円SCのテナントの多くは売上減による赤字が続いています。その状況は少なくとも1~2年は続くと考えざるを得ません。

入館客数及び売り上げが仮に70%の負け戦であっても、生き残る策は

- ① 社員との信頼構築
- ② 手元流動資金確保
- ③ 過剰在庫からの脱却
- ④ 損益分岐点70%の構造改革（MD、人時生産性等）の4点です。

起死回生の特効薬はありません。安易に他業種やEコマースへの転換を模索する流れもありますがその多くは失敗します。自社の持つコンテンツの総濼いから無駄を省き、強きコンテンツをさらにブラッシュアップする地道な作業の積み重ねしかありません。

一方、ディベロッパーの生き残り策は

- ① テナントに寄り添う信頼関係
- ② 家賃構造改革
- ③ 空床対策
- ⑤ 営業時間短縮
- ⑥ 休日の拡大等々です。

テナントあつてのSCです。あるディベロッパーは資金繰りに苦戦しているテナントに対して決算書を精査した上で、敷金返還に応じたというケースもあります。当面、多くのテナントは借り入れで凌いでいますが、来年からは廃業、倒産が続出するでしょう。勝たなくて良い、負け戦で生き残る戦いを祈るばかりです。生き残りのカギは企業間及び企業対従業員の信頼再構築が何よりも大事と経営者は改めて認識すべきでしょう。

2. コロナ禍での取引に関する「良い話」と「悪い話」

管内閣の発足で、新型コロナウイルスとの共存が本格的になっています。終息が何時になるのか、現状ではまったくわかりませんが、それまでは感染対策をしっかりとやってウイルスを抑え込み、その上で必要な経済社会活動は行う、という「ウィズコロナ」の時代が当面は続くのでしょうか。

そうしたコロナ禍で、取引状況はどうなっているのでしょうか。売り上げ減は多くの産業、企業に及んでいます。取引の現場で起きている現実の一端が中小企業庁がまとめたコロナ感染拡大下で発生した問題となりえる取引事例と優良事例で明らかになりました。中企庁の下請Gメン及び下請かけこみ寺で収集された情報から、繊維業界で起こった事例を見ると、こんな問題事例と優良事例が報告されています。

問題事例、つまり「悪い話」としては、「キャンセルや減産が相次ぎ、また、生産済み商品の納品も後ろ倒しになっている。納品時期後ろ倒しのため、通常の5倍程度の商品を保管している」（婦人ボトムス生産メーカー、20年6月）や「衣装制作会社から発注したオリンピックの開会式、閉会式の衣装がオリンピック延期に伴いキャンセルされた」（ユニフォーム製造業、20年6月）事例があったとのこと。

オリンピックの延期もコロナの影響で、それに伴うキャンセルはやむを得ないかも知れませんが、前者のようなキャンセルや減産は多くの下請け企業を苦しめているのではないのでしょうか。

一方、優良事例の「良い話」はこんな具合です。「親事業者との契約にある指定の生地輸入が滞って、主力商品の生産ができない状況になっていたところ、当社の売り上げ減を心配し、当初の契約にない商品の発注をだしてくれるなど誠意ある取引対応をしてくれる」（衣料品メーカー、20年5月）、「中止になった展示会用の商品について、加工済みの分は買取してもらっている」（衣料品メーカー、20年6月）、「製品の80%は海外生産であり、輸入が遅れ納品が遅れたこともあったが、取引先の理解をいただき、罰則はなかった」（衣料品メーカー、20年5月）。

ほんのわずかな事例ですが、コロナ禍での取引の実態を反映していると言えるでしょう。SC（サプライチェーン）にかかわるすべてのプレーヤーが、大きな打撃を受け、事業継続の不安がぬぐえないと思われる現状ですが、発注側、受注側、売り手と買い手が互いに誠意ある対応を心がけてもらいたいと思います。それは消費者に対する誠意でもあるからです。

3. 高速バスの空きトラックを活用、

産直品が楽しめる新宿三丁目の新たなコミュニティスペースに注目

コロナ禍で人の往来が減少し、飛行機や電車、バスなどの乗車率が低迷したり、オフィスや店舗、土地などの空白スペースが増えています。そんな中、新たなエコシステムを活用して東京・新宿3丁目の伊勢丹事務所跡地に9月4日にオープンした屋外空間「バスあいのり3丁目テラス」（東京都新宿区新宿三丁目16番先）がひそかに注目を集めています。

この施設を手掛けるのは、スタートアップ企業のアップオリティと三菱地所です。両社は2018年7月から、旅客用高速バスの空きトラックを活用した“貨客混載”の新しい地方特産品運搬の仕組み「産地直送バスあいのり便」の開発に取り組んできました。バスの空きトラックを活用しているため、新たにCO2を排出することなく物流できることや、利用者が減少する中でバス会社の新しい収益源として期待できることなど、サステナブルな取り組みとしても関心が高まっています。

とくに新宿には、日本各地から旅客用高速バスが集まる「バスタ新宿」が存在しています。

「バスでつながる地方と都市の新しい関係づくり～人のつながりと幸せの流通改革～」をコ

コンセプトに、日本中からヒト・モノが集まる新宿と地方を結び付け、双方の活性化に寄与するとともに、新宿三丁目の路地裏の一角を新たな賑わいの場にしようと考えたものです。バスタ新宿等に届いた新鮮でめずらしい食材を使用したメニューを多く用意することで、東京にいながら日本中の食と出逢い、地域の魅力を感じられる場として、地方の農作物の継続的な消費・購買や、新しい食体験の提供を目指しているところです。

「バスあいのり3丁目テラス」の設計・施工を担当したのは、グリーンインフラ企業の東邦レオとその子会社で街づくりにおける各種コンサルティングを行うNI-WAです。とくに「密」が気になる時代において、オープンエアにキッチンカーを持ち込み、本格的な植栽やデジタルサイネージなどを導入し、開放的かつインタラクティブな場を創出しました。NI-WAが企画協力して、地方と都市、生産者と生活者がダイレクトにつながるマルシェイベントも開催。オンライン直売所イベント、大型ビジョンを駆使した観光と食のタイアップイベント等を「日本中の食をめぐる、すてきなバスあいのり100のものがたり」企画として月替わりで展開していく予定です。

さらに、ファッションスタイリストで、ヴィーガンレストランなども手掛けるライフスタイリストの大田由香梨さんをホストに迎えた「FOREST（フォレスト）」と名付けたトークセッションや、新宿2丁目や歌舞伎町などのキーマンとも連携した「Shinjuku Friday Fever-新宿花金夜会」なども開催していく予定です。

空きスペースの活用や地元連携型のコミュニティ開発、地方の製品の販売機会の創出、さらには、社会課題の解決など、さまざまなヒントが詰まった「バスあいのり3丁目テラス」。

伊勢丹新宿店に行くついでに訪れてみてはいかがでしょうか？

4. WELCOME WASH GINZA

WOTA(株)が街中いつでも誰でも無料で手が洗え、スマホが滅菌できる社会を実現する「公衆衛生推進パートナーシップ」の発足に伴い、9月25日GINZA SONY PARKにて記者会見を行いました。翌日の26日、27日と手洗い機「WASH」を有楽町、銀座地区の大型商業施設15カ所の入り口でデモンストレーションを行い、来街者からは驚きと感動の声が寄せられました。コロナ対策でのアルコールを苦手にしていた方にとって流水は嬉しい安全対策と映ったようです。

又、第3の手と言われるスマホの滅菌にはさらにプラスの感動があったようです。銀座から日本の公衆衛生を世界に、が始りました。



<レストラン情報>

1. 「staub」を使用したネオビストロ「HOUSE」

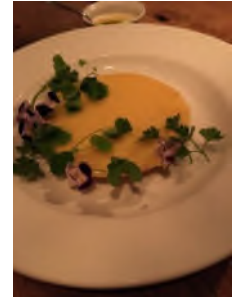
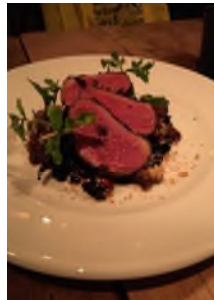
表参道から徒歩 15 分、西麻布交差点から徒歩数分という少し行きにくい場所のビルの 4 階にあるフレンチビストロ「HOUSE」。知る人ぞ知る隠れ家レストラン、といっても業界人には昔からかなり有名なお店です。オープンキッチンで作られる料理はほとんどクリームやバターを使わずシンプルに作られるフレンチ、でもそこに和の食材が絡んだり、予想していない食材の組み合わせだったり、楽しい驚きが隠されています。この店の人気料理は、世界中のシェフや主婦達から絶対的な支持を受けているフランスのお鍋「STAUB」を使用したココット料理。蒸したり、焼いたり、煮込んだりと様々な調理法で食材の旨味を十分に引き出しています。特にこちらの看板メニューの照り焼きフォアグラと柴漬けのピラフは予想も出来ない組み合わせですが、病み付きになる 1 品です。全ての料理がシェア出来るのも嬉しいポイント。あたたかい木のぬくもりを感じさせる店内はカジュアルな感じで居心地が良く、フレンチだけど、カリフォルニアの匂いを感じさせ、今の時期でもとても気持ちが良い空間です。自然派ワインのラインナップもバリエーションがあり、スタッフのフランクな接客もこのお店では良い感じ。お値段は 1 人 10000 円～。

東京都港区西麻布 2-24-7 Nishiazabu Show Case 4F TEL:03-6418-1595

営業時間：月～金 18：00～25：00（L/O 24：00）

土・祝 18：00～24：00（L/O 23：00）

定休日：日曜



2. 究極のライフスタイルストアー「CASICA」でのランチ

「生きた時間と空間を可視化する」をコンセプトに数年前にオープンした新業態の商業施設「CASICA」。家具、プロダクト、アート、食、撮影スタジオやレコーディングルーム、ギャラリー等が併設され、1つの統一された目線で全てがオーガナイズされています。そこにいるだけでタイムスリップした様な不思議な感覚に陥る場所です。ここにあるカフェ

「Arkhe apothecary&Kitchen」では薬膳やアユールベエダを取り入れ、「心身から整える」をコンセプトにしたランチが頂けます。五穀米や三年番茶などと共に頂く食事は静かでリラックスした時間を提供してくれます。何時間でもそこに座っていただける様な場所。木場という少し行きにくい場所ではありますが、是非訪れて頂きたい場所です。

ランチは 1200 円～

東京都江東区新木場 1-4-6 TEL:03-6457-0827

営業時間：11：00～18：00（L/O 17:30）

定休日：月曜日（祝日の場合は翌火曜日）

<https://casica.tokyo/>



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。

東京だけ除外された「Go To トラベル」
それでも浅草には活気がありました。



>>> PROSTYLE 旅館 東京浅草

住所：東京都台東区花川戸 2-12-11

関連 URL：<http://www.prostyleriyokan.com>

おもてなし評価

総合

90点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



東京から出られなかった 2020 年の夏の終わりに元気をもらいました。 by 調査員 AM

県をまたげず、不要不急の外出を禁じられた 2020 年の夏。たまたま見ていた朝の情報番組で「Go To 浅草」を自ら行っているという旅館を知り、その場で予約を入れました。最近 TV 画面に映っているのは、がらんとした仲見世通りや浅草寺ばかり。浅草はいったいどんな事になっているのか。本当に行っても大丈夫かしら。

Point! R・B・K 調査隊長よりヒトコト

コロナを日常と捉え生活の習慣が変化している。各店舗はコロナ対策や工夫や改善を日々行い、なんとかお客様に来ていただくという孤軍奮闘しているが、今や「街全体でコロナに立ち向かう！」全体のPRがキー！



昨年秋に外国人向けに OPEN した
「PROSTYLE 旅館 東京浅草」

今回の「Go To トラベル」から東京のみ外されてしまった事を受け、こちらの旅館では、独自に「Go To 浅草キャンペーン」と称し、期間限定、都民限定の客室半額キャンペーンを行っており、露天風呂やテラス席付きの高価なスイートルームが1番人気でした。コロナ対応は万全で、入館前の検温や消毒はもちろんの事、チェックインも密にならないように、ソファ一席での個別対応にしていました。エレベーター内もお客様同士が密にならないよう、配慮が感じられ、安心して室内に行くことができました。



マスク越しでも笑顔が感じられ、
浅草の人たちは、みんな親切でした。

食事は外で楽しめたかったので、素泊りにした私たちは、本来ならチェックイン・アウト時しか会わないと思っていたスタッフでしたが、外出からの帰館時も丁寧に迎えてもらいました。そしてそれは、マスク越しでも笑顔が伝わり、温かみの感じられる対応でした。実は、旅館に来る途中で道に迷い、靴屋さんで道を尋ねたのですが、そのスタッフもとても親切でした。自身の携帯のMAPを使って説明してくれました。こちらの反応を見ながら笑顔で目を細め、こちらが納得するまで丁寧に説明してくれました。浅草の人達、みんな温かいなあ(^_^)



コロナと共存する街で、安心して、
美味しい物をたくさん堪能できました。

浅草寺を中心にくつもある通りは、どこも通常よりも観光客が少ないものの、店舗の呼び込みの声で活気付いていました。マスクをしているお客様に試食を促すのは難しいもの。無表情で素通りして行くお客様にひるむことなく、マスクをしたスタッフたちは元気にお声掛けしていました。無人の車を笑顔でひいて、リモート観光案内をしている人力車も見かけ、つくづくコロナの世の中を感じました。ホッピー通りでは、どのお店も外にテーブル席を設置し、間隔を空けた席にお客様を誘導していました。美味しい物を食べると、人は笑顔になりますね。スタッフも楽しそうに元気に動いていました。コロナ禍に負けず、笑顔いっぱいコロナと共存している浅草の街に、元気を沢山もらった週末でした。