

1. どうなるショールーミングストア。

デジタルとアナログの長所の融合が重要

アパレル小売り各社が、実店舗とECを一体化させて顧客体験、ひいては売上高の向上を図るOMO（オンラインとオフラインの統合）政策を強化しています。無店舗で投資を抑制して価格競争力を高めて勝負してきたD2Cブランドも、顧客接点の創出やブランド力の向上などのために、実店舗を出店する動きも加速しています。

そんな中、商品を陳列して試着や使用体験などを提供しつつ、商品はその場で持ち帰らず、オンラインでの注文に限定する、“ショールーミングストア”の成否が問われています。ファーストリテイリンググループの「GU」は2018年11月、原宿クエストに「GU STYLE STUDIO」を出店しましたが、2021年10月に建物の建て替えのために閉鎖。タッチパネル式のデジタルサイネージでバーチャルフィッティングを試せたり、試着した商品をアプリに送信できたり、ECで買った商品を送料無料で受け取れたり、上手に活用している顧客もいました。「GU」も一定の成果を得たとのことでしたが、コロナ前でも普通の実店舗ほどにぎわっている様子は見られずにもものたりない気がしたものです。

これに対して、2021年5月に1号店をオープンしたアダストリアの全社横断型ストア「ドットエスティストア」や、同年4月に出店を開始したオンワードの「オンワード・クローゼット・ストア」は、無機質なショールーミングストアではなく、買い物の楽しさを打ち出すOMO型ストアとしています。コロナ禍を経て、実店舗の大切さが見直された結果ともいえるものでした。

ちなみに、21年9月に西武渋谷店がメディア型OMOストアをうたって開設した「チューズベース シブヤ」や、同年10月に大丸東京店が開設した「明日見世」は、いわゆる持ち帰りなしのショールーミングストアでした。「思っていたほど画期的なデジタル体験ができなかった」「新しい発見があった」という声が入り混じって、今後の発展に期待がかかります。

直近では、高島屋はトランスコスモスと合併会社TAKASHIMAYA TRANCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD. (TTIC) を設立し、ショールーミングストアに事業として参入しました。4月29日に高島屋新宿店2階に「Meetz STORE（ミーツストア）」をオープン。「食・グルメ」「ジェンダーレスなライフスタイル」「ビューティー」「アート&クラフト」「エシカル」のテーマを設け、寺門ジモンやサリー楓、浦浜アリサ、エシカルディレクターの坂口真生、デザインビジネスプロデューサーの天野譲滋など影響力のあるキュレーターを起用しているのも特徴です。

2. 楽しむ体験モール誕生

—ららぽーと福岡は九州全域、アジアから集客の予感—

福岡市の青果市場跡地に三井不動産、九州電力、西鉄が開発した「ららぽーと福岡」が25日にオープン。18日の内覧会に招待され、視察しました。博多駅からJR鹿児島本線で次の駅、竹下駅から徒歩9分、または西鉄大橋駅からバスで現地へ行くと、そこにはオーバルパークと巨大なガンダムが迎えてくれます。敷地面積約8万6千㎡、テナント数222店舗、九州初出店57店舗、なかでも注目は9カ所ある広場です。三井不動産によると施設コンセプトは「買い物だけでなく、スポーツや教育、食を通じて地域と交流し来場者が感動を共有できる施設」とのことです。核テナントはいずれも九州全域、アジアからも集客の可能性大の魅力的なテナントが揃いました。

三井不動産商業マネジメントの西島執行役員に施設を詳細に案内して頂いた私の印象を以下に述べてみます。「福岡おもちゃ美術館」では多彩な木製玩具に直接手に触れて遊ぶことができ、子供にとっては楽しい遊び場です。「ガンダムパーク福岡」は大型モニターに映し出される映像は迫力があり、ガンダムが登場する体感型施設です。また、九州全域から集客が予想される「キッサニア」は7月末オープン。9カ所の広場で注目は200mの陸上競技場は大画面あり、地域の学校に開放、フットサル、テニスコート等も併設、地域の総合運動場やイベント会場の役割を担う施設となりました。食の注目は青果市場の面影を活かした1階「マーケット351」、3階「グランダイニング」は31店舗が提供し、席数がなんと1450席は圧巻、人気の穴道湖のしじみラーメン「琥珀」始め何処も行列で、一軒でも食べてみたかったですが無理でした。このフードコートは大人気になるでしょう。ファッションにも新しい流れがでてきました。元気な勝ち組が揃いました。しかも大型化と世界観演出に注目です。ニコアンド250坪、バイクルーズ300坪、ラルフローレン、ニューバランス等。ファッションはどんな時代でもSCの顔であり、人々に夢と元気を与える存在と改めて思い直したテナント構成でした。

また、お客様と従業員へのCS、ESの配慮が各所に見られました、駐車場へはチケットレスで入庫(AIで車のナンバー記憶)、従業員休憩所はリラックスマルーム、ミーティングルーム、歯磨きブース(トイレの洗面所でなく)、撮影ブース等、快適空間の設置はテナント従業員にとっては有難い施設となりました。

年間売上400億円目標との発表ですが、福岡全域からでなく九州全域、更にインバウンドが回復すれば500億

SCになることはこの施設を見ると容易に想像できます。

SCと呼ばず、ライフスタイルセンターまたはライフスタイルシティとするのがふさわしいと痛感した「三井ショッピングパーク ららぽーと福岡」でした。



<レストラン情報>

1.幸せなひと時を味わえる店「Le Bonheur」

代々木公園の駅から徒歩3分の住宅街の中に佇む「ルポヌール」。「Bonheur」とはフランス語で「幸福」「幸せ」を意味する言葉。暖かい雰囲気の中、家族や親しい友人達と美味しい料理とワインを楽しんでもらいたいという願いをこめてつけた店名だそうです。店内はクラシックで白とブラウンで統一されていて、とても落ち着く空間です。シェフはまじめで人間味溢れる素敵な方です。料理は繊細でどれも美味しく上質な味わいです。こちらのスペシャリテの「ウニのカクテル」は見た目も美しく、トッピングのウニとキャビアを層になっているジュレとムースと混ぜながら頂きます。お魚料理はパリっとした皮の食感と、ふっくらとした鯛の旨味と甘さを十分に引き出した野菜が口の中であわさると何とも言えない美味しさです。お肉は国産牛とフレンチ牛が一緒のお皿で出てきます。肉本来の味とそれぞれに添えられたソースの味を比べながら頂くという粋なマリアージュ。ワインは1万円前後のものが中心ですが、どれも厳選されていておいしいです。ホールの方はつかず離れずのサービスで居心地の良い接客です。食事が終わって帰る時もシェフとスタッフがきちんと私達の姿が見えなくなるまで見送ってくれるのも気持ちの良いサービスです。特別なオケージョン、親しい友人や家族との食事に使いたいレストランです。ディナーコースは¥11000/¥13200/¥16500。ランチコースは¥5500~。

東京都渋谷区富ヶ谷 1-14-20

代々木公園セレナビル 1F

TEL:03-3467-6161

営業時間：ランチ 12:00~15:00

ディナー 18:00~23:00

定休日：日曜日



2.ミルフィーユ専門店「GARIGUETTE」

表参道に去年の11月にオープンした焼き立てミルフィーユ専門店「GARIGUETTE(ガリゲット)」。フランスの伝統菓子ミルフィーユをアレンジ(ミルプレッセ)したスイーツや、食事系のラインナップがあり、ランチの人気スポットになっています。特注のプレスマシンを使い高温で短時間で焼き上げたパイ生地は薄くてさくさく。発酵バターの香りが食欲をそそります。大きく丸いミルプレッセはとにかく写真映えするので、皆さん写メするのに真剣です。食事系も充実していて、ジャンボン&フロマージュ(ハムとチーズ)やサーモンとアボカドなどスープとのセットも楽しめます。ジャンボン&フロマージュはマッシュポテトにハムとチーズがのっていてさっぱりした美味しさです。メニューを見ていたらどれもこれも試してみたいくなりますが、そんな時にはハーフ&ハーフで2種類選べるのも嬉しいポイント。見た目よし、味よし、テイクアウトも出来るのでお土産にも最適です。オーダーが入ってから1枚1枚焼き上げるので多少時間はかかりますが、店内はオープンキッチンで、ガラス張りの気持ちの良い空間なので待つのも苦になりません。お値段は1枚1100円位~。ノンストップでいつでも立ち寄れるのでランチを食べ損ねた時にも便利に利用できる店です。

東京都港区北青山 3-7-2 1F

TEL:03-6805-0430

営業時間：10:00~19:00

不定休 <https://gariguette.jp/>



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。

店構えではなく、お客様への気持ちを込めた品と接客に感動！



SHOP DATA>>> キャロットハウス

住所：東京都世田谷区南烏山 5-17-11
03-3308-6067

おもてなし評価

総合

100点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



何時行っても混んでいる街のお惣菜屋さん

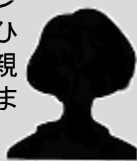
by 調査員T. I

コロナからの3年、週末は副菜作り、夜は遅く帰宅しても夕食のメインはほぼ毎晩作る。週末は、自宅付近を散歩しながら食材の買い出しになるが、食が好きなので、スーパーだけに限らず街のお惣菜屋さんも大好きだ。残念ながら地元の商店街のお惣菜屋は後継ぎもないので、店じまいしてしまった。今日は、お天気もいいので、夫婦2人で営む人気のお惣菜屋に足を伸ばしてみよう。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

先日、他店でケーキを購入をした時、持ち手のない箱の包装で、有料袋を聞かれたことは衝撃だった。こちらの店舗は、保存によってレジ袋を分け無料で提供してくれる。そして、ひと言添えて手渡してくれるなんて本当に親切だ。小レジ袋を数枚持参しようと思ってしまう。ご夫婦の思いやりにありがとう。



時間に関係なく
お客が絶えないお惣菜店

世田谷は広い。小洒落たマダムが優雅にランチをし、デパ地下で生鮮食品や日用品まで買物するエリアもあれば、庶民的な商店街に昔ながらの地元の人たちが経営するお店が集結している所もある。そういうエリアは、巨大なスーパーが複数あるわけではない環境でもある。ここは、寂れたビルの1F。道路に面しているわけでもなく、隣店もなく、日も当たらない所でひっそりと営業している。久々に15時前に訪問。夕食前の混雑を避ける時間に行ったつもりが、もう10人のお客様が並んでいる。お惣菜は定番の煮物が100g105円から、旬の食材を使用して添加物なしの全て手作り、お財布にも優しい価格なので、相変わらず人気だ。

仕込み中も状況を把握して
お客様対応を優先する

今回、奥さん1人が店舗で対応、ご主人は夕方の為に奥で調理中。ようやくあと1人で私の順番だ。なにになに、酢の物、煮物、お浸し、焼き物、揚げ物5人前を次々に注文していくではないか。これは、なかなか終わらないなあ諦めた時、「お待たせしてすみません、お次のお客様どうぞ！」と調理中にもかかわらず奥からご主人が出てきてくれた。なんて、気が利くのだろう。注文した商品は必ずグラムより多めに入れてくれ価格はそのまま。対応中、「ごめんなさい。一瞬失礼します」とひと言声掛けして奥へ調理途中の状態を見に行き、また笑顔ですぐに対応してくれた。

美味しく食べてもらう為の気遣いがスゴイ

少し時間が経った揚げ物は、ショーケースの中の下げるスペースに移動している。お客様がまだ切れないのになんて凄いプロ意識なのだろう。商品はパックではなくすべてビニール袋。商品によって2~3枚重ねてしっかり口を閉めてくれる。来店客は皆少なくとも4種類くらいのもを買っていくが、会計時も復唱をしながら早くて正確だ。そして、最後に商品を手渡ししてくれる時に、「これは、常温で大丈夫なもの、これは冷蔵庫に置いてね。お待たせしてすみません、有難うございます」とビニール袋を其々分けて手渡ししてくれる。安くて旨くて気が利いて、シャキッとした接客。お客様第一を率先している名店だ。