

1. 交差点の表示が茅場町から兜町へ

—新しい命を吹き込む開発者達—

日本橋兜町は東京証券取引所を中心に証券会社が集中している日本を代表する金融街です。

渋沢栄一らの尽力で日本初の証券取引所や銀行が設立され、金融の中心地として賑わっていましたが、1999年に株取引の電子化が始まり、東証の立会場が閉鎖されると証券会社は次々と移転し、街の活気は徐々に失われていきました。

政府の「国際金融都市構想」実現に向け、同地区の多くの物件を所有している平和不動産が開発に着手し、先ずは2020年に日本最初の銀行だった第一銀行の別館をリノベーションした複合施設「K5」を開業し、コロナ禍でしたが、大人気のスポットとなりました。周辺の開発も地主等の協力もあり、例えば創業70年の鰻屋「松よし」はストックホルム発のブリュワリー「OmnipollosTokyo」と自然ワインを専門に扱う、おしゃれな酒屋「Human Nature」に生まれ変わり、若者で賑わっています。平和不動産のパートナーとして新進気鋭の3社のオーナープロデューサーが「Revitalize 新しい命を吹き込む」をコンセプトに据え、(株)FERMENTを立ち上げ、界隈の開発に携わりました。彼らにこの開発に関して特に留意した点は何かをお聞きしたところ、即座に地元との共有、共存の答えが返ってきました。老舗鰻屋の閉店、大転換のリノベーションもそうですし、洒落たワインバーのお客が気楽に、地元で愛されている餃子が人気の中華屋から出前を頼むといった緩いホットな関係づくりもその現れでしょう。

同地区の開発は昨年、目玉となる複合施設「KABUTO ONE」が完成し、更に賑わいが拡がりました。同施設の1階に設置された世界最大規模のキューブ型LEDディスプレイと、新札の顔となる渋沢栄一にまつわるモニュメントは見る価値があります。施設の裏側にある日本生産者食堂「KABEAT」フードダイニングは「日本の生産者を応援する食堂」をテーマにし、都内で注目の6名のシェフが和から洋までの料理を監修して人気を集めています。私も先日、総勢10名で会食し堪能しました。何より嬉しいのはコスパが良いことでした。お勧めのピザ、シューマイ、ビーフステーキは秀逸で自然派ワインも料理に合い、散々食べて、飲んで一人5000円也、若者で賑わうのが良くわかりました。K5のプロデューサーはこの開発の取り組みを「マイクロ、コンプレックス」と発信しています。それは大規模の開発でなく地域に密着し共有、共生のミニ開発です。

東京証券取引所の目抜き通り交差点の表示が茅場町から「兜町」に変わりました。茅場町の人々や企業から何故に、の声もあったでしょうが、国際金融都市構想には行政も積極的に変更したのでしょう。東京駅にも徒歩圏内、世界金融街と若者のカルチャーと食の街として兜町が生まれ変わり始めました。

2.海外視察の復活に向けて、「AmazonStyle」を予習

コロナ禍で海外渡航ができない間にも、海外では注目の店舗がオープンしています。私自身、まだ見られていないのですが、次の視察に向けてチェックしておきたい筆頭が、アマゾン初の衣料品ストア「AmazonStyle」です。5月25日に、カリフォルニア州グレンデールにあるショッピングモール The Americana at Brand（アメリカーナ・アット・ブランド）にオープン。婦人服、紳士服、シューズ、アクセサリーなどを扱っています。AI（人工知能）技術やアプリなどを活用して、パーソナライズとスマートショッピング体験を提供するものです。たとえば、顧客のスマートフォン向けアプリを使用して、QRコードをスキャンすると、サイズ、色、評価などの情報をチェックすることができます。気に入った商品を試着室に用意してもらうことも、購入カウンターに用意してもらうことも、そのままオンライン決済で購入することも、店舗にない商品は取り寄せることもできます。

店舗のバックヤードはフルフィルメントセンターと同じテクノロジーとプロセスを活用することで、数分程度の待ち時間で準備ができます。試着や購入の準備ができると顧客のスマホに通知が届きます。試着の行列に並んだり、手に大量の商品を持って歩いたりしなくてもよいことから、来店客のストレスを軽減できます。また、空いた時間で、他の商品を見て回ってもらうことで買い上げ点数が増えたり、SNSへの投稿が増えたりするメリットもあります。

色違いやサイズ違いを店頭が無理やり置く必要がなく、商品をゆったりときれいに陳列することで、商品やブランドのイメージを向上させたり、打ち出したい商品を明確化できます。なによりも、店頭の販売スタッフの店頭業務や在庫を効率化することもでき、ローコストでハイパフォーマンスで運営することが期待されています。

試着室の中にも工夫があります。「フィッティングルームを、パーソナル空間として再定義する」という表現をしていますが、タッチパネルディスプレイを用意し、試着中にわざわざ外に出ることなく、サイズ違いや色違い、デザイン違い、コーディネート商品などを新たに届けることで、購入確率や買い上げ点数の引き上げに寄与できると見込んでいます。

この仕組み自体は、すでに ZARA が欧州を中心に一部店舗で導入し、日本でも 2018 年に六本木に期間限定でオープンしたポップアップストアと大きくは変わってはいません。それでも、AI のアルゴリズムによって、オススメ商品をレコメンドする力やその精度は格段と高まっていることでしょう。購入の意思決定が多く行われる試着室で、そのレコメンドは力を発揮しそうな気がします。また、ストアでスキャンされたアイテムはショッピングアプリに保存されるため、顧客は後日、自宅などで改めて商品を確認して購入することができるので、よりパーソナルな関係を構築するきっかけにもなります。

来店客にスキャンされた商品は、すなわち、興味がある商品であり、今後の売れ行きを占ったり、商品の追加生産や企画などにも生かすことができます。何よりも、顧客とのタッチポイントを増やすことや、EC の購入時の最大のハードルとも言われる試着ができることなどで、安心して購入したり、大きな課題でもある返品を削減することなどの効果が見込まれそうです。

商品取扱量が膨大なアマゾンであっても、この形式であれば、販売にトライしてみたいと思うブランドも増えるでしょうし、ラグジュアリーブランドなど高額品の取り扱いにも適していると言えます。

現在、公式サイトには、フューチャーブランドとして「リーバイス」「トミーヒルフィガー」「ラコステ」「エキップモン」「レベッカテイラー」「スティーブマデン」「ヴィンス」「ジョア」、日本のアダストリア傘下の「ヴェルヴェット」などの名前が挙がっています。

「AmazonStyle」の今後の店舗展開や、日本進出などについても、楽しみなところですよ。

<レストラン情報>

1.神楽坂の隠れ家ビストロ「Deux feuilles」

パンの人気ランキングでは常に名前があがる神楽坂の「Pain des Philosophes (パン・デ・フィロソフ)」。

こちらの榎本シェフが今年、神楽坂の路地裏にひっそりとオープンしたビストロ「ドゥフイユ」。半地下のエントランススペースにもテーブルがあり、今の季節はとても気持ちが良いです。小さな店の中にはワインセラーと使い込まれた感のある木のテーブルと椅子が並んでいて、まるでパリのビストロにいる気分。

「パン・デ・フィロソフ」は惣菜パンや菓子パンは一切作らない食事パンだけの店。そこから発想したこちらのビストロは「パン・ドゥ・フィユ」を中心に様々な料理とのマリージュの可能性を追求していくというのがコンセプト。榎本シェフが選び抜いた3つの小麦粉、北海道産小麦「キタノカオリ」、「スム・レラ」、「グリストミル」に麴を加えて焼き上げるパンは、まず香りが良い。皮はパリっとして中はもちもち。料理のソースと共に頂くと最高の美味しさです。パンがわき役ではなく主役と同格。料理はイタリアンをベースに日本の食材を融合させています。そんな料理なのでワインのセレクトもなかなかですが、こちらでは日本酒のラインアップも充実しています。食材が厳選されているのと、イタリアンに和のテイストを上手く加えているので料理はどれも美味しく、軽やかです。デザートは滑らかな口どけのバスクチーズケーキがおすすめです。お酒との相性も良く、お腹が一杯でもあまりの美味しさに完食でした。スタッフの感じも良く心地よい空気感の店。新たなアドレスに加えたい素敵なビストロです。コースは4900円～。アラカルトのメニューも魅力的なものばかりなので、気の置けない人達との会食でしたら、アラカルトがおすすめです。要予約です。

東京都新宿区横寺町 1-1 B1F

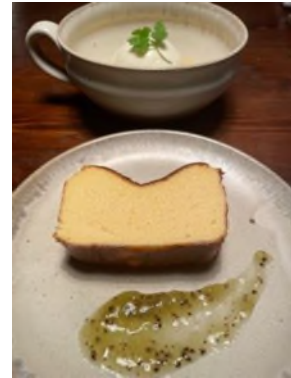
TEL:03-6682-1846

営業時間：17：00～23：00（22：00L.O.）

定休日：月曜日&不定休

<https://www.instagram.com/deux.feUILles>





2.銀座の穴場ランチスポット「SHISEIDO THE TABLES」

銀座の資生堂パーラーはランチ時には常に混んでいて入店に1時間待ちという事もしばしば。その隣の資生堂銀座本店「SHISEIDO THE STORES」の4階にある「SHISEIDO THE TABLES」は知る人ぞ知る穴場のランチスポットです。こちらのビルは資生堂の福原名誉会長の思いがこもった、資生堂のDNAがぎっしり詰まっている場所です。カフェ&コミュニティースペースとしてオープンした「資生堂ザテーブル」は訪れる人が「姿・身体・心」を整えられる場所として「FOODS」「GOODS」「BOOKS」「EVENTS」の4つのシーンが用意されています。レストランの入り口のサインや、カーテンの柄、そして食事のトレイなどあちらこちらに花椿のロゴが品よく使われているのもとても魅力的です。落ち着いた空間の中でゆっくりランチを楽しむ素敵なマダム達。メニューは少ないのですが、おすすめは古来野菜のお弁当。花椿型の膳にわっぱのお弁当、中には綺麗に古来野菜達がお飯の上に並べられています。精進料理をベースに生命力が宿っている皮や葉、根や種、実などを手間を惜しまず調理しています。心身ともに健康になる、そんな気持ちにさせてくれるお弁当です。デザートもとても美味しいのでお腹に余力があったら是非お試しください。ゆっくりおしゃべりしながらランチを楽しむのには最適な場所。

食後はライブラリースペースで過去の花椿を眺めたり、1人でも楽しめるランチスポットです。

ランチは1320円～。

古来野菜弁当は1980円。

東京都中央区銀座7-8-10

TEL：03-3571-1420



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。

時短の時は駅チカが便利と
思い選んだはずが……



SHOP DATA>>> 華菜樓 新宿ルミネ 店

住所：東京都新宿区西新宿1丁目1-5, ルミネ1 7F

関連URL: www.four-seeds.co.jp

おもてなし評価

総合

40点



挨拶



笑顔



パーソナルな対応



再来店したいか



中途半端な時間のご飯はSCが便利

by 調査員T. I

急遽、時間がタイトな友人たちの集合。

17時スタートで19時までの2時間と連絡がきた。

殆どの飲食店は、17時30分や18時スタートの所が多い為、気に入っているレストランに今回は行けそうもない。

ご飯しながらアルコール飲める所で、各自、迷わず来られる所、帰宅を急ぐ友人には、駅チカがいい、この条件を全てクリアしているのはSC内の飲食かもしれない。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコ!

SCの飲食は年々リーシングを強化して、話題の店舗も入るようになってきた。色々な意味で利便性が高く、安心、安全という意味からもSCの飲食店は、便利に使える位置づけだ。客数も少ない時間にもかかわらず、この提供は酷すぎる。自分たちのペースで作業のようだ。調理の提供順もCSだと理解してほしい。



空席があるのに案内されない

SCに集合してお店を決めることにした。レストラン街を一周、まだ、空腹感もない時間帯で、何より、ビールを早く飲みたいという感覚だった。今回は、おしゃべりがメインだし、色々なものを食べられる中華に決定！店内を見ると、まだ早いので、2組くらいのお客様が入店されていた。私達の姿を発見した男性スタッフは、「いらっしゃいませ。何名様ですか」と、入口に出てきた。「2人です。すぐに1人来るので3名です」と答えると、「では、片付けてお席用意するまで入口でお待ちください」と言われた。席は沢山空いているのになぜ？と心中では思ったが「はい、わかりました」と私達は入口の席で待った。

商品提供の順番がチグハグ

様子を見てみると、先客だった入口のお客様が退店した後を片付け、その席への案内だった。友人は到着はしていなかったが、すぐに3名分のメニューとお水を提供してくれ、「3人揃ってからオーダーお願いしていいですか」とお願いしたら快く承諾してくれた。間もなく全員集合し、前菜から順番にメイン飲み放題1.5hまでオーダーし、デザートは後ほど注文するようお願いした。ビールの提供があり、まずは乾杯！ビールを2口め飲もうとした時になると、麻婆豆腐の提供が。仕方なく、小皿に分けていると、餃子が提供された。えっ、ちょっと待って……

クーラーの水滴が落ちてきた

商品提供がメイン料理から提供され、ドリンク提供のような速さで料理が出てきたので、「すみません、ここから少しゆっくり提供を」とお願いした。すると、スタッフは戻って行ったが、またすぐにこちらに来て「すみません、もうお料理の用意ができてました」と、小籠包の提供。そして、最後に前菜の中華サラダの提供があった。見事にテーブルが一杯になってしまったので、テーブルを空ける為に、急いで取り分けしたが、これまた空いたお皿を下げに来ない。あげくの果てには、クーラーの水滴が落ち肩が濡れた。ようやく外食もできる環境だったので、とても残念に思いながら店を後にした。