

商いの新しいものを

第85回

（株）商い創造研究所
代表取締役 **松本 大地**

SC転換期には地域共生力が切り札になる

ショッピングセンター（SC）が数字による拡大・成長の転換点に差し掛かった。人口減で需要の先細りは避けられない時代、規模の大きさが足かせになるケースも散見

される。外出しなくてもいつでもどこでも買えることができる。eコマースの浸透も、大規模な施設を構えて広域から人を呼ぶ手法の曲がり角要因となった。

造性には、SC転換期を打開する大きなヒントがあった。

そんな状況
下に、大手小売・流通の2社が未来志向のコミュニティ・SC業態を開発した。いくつかの常識や定石を覆した挑戦と創



ロボットによる接客と、人による接客を加味したプライムツリー赤池

れを機に人間がやるべきことが再考され、さらなるAIの普及で小売・流通、サービス業の仕事は大きく変わるだろう。

プライムツリー赤池では、インフォメーション・カウンターにてクロー

クとポーター機能を導入した。クロックでは荷物やコートなどを無料で預けることができ、平日で20人、土日になると40人の利用者がいる。その高質な対応や仕組みは同じ系列の西武・そごうの百貨店から学んだという。

ポーターは要望があれば店舗で買い物した荷物をその店舗からインフォメーションに届けてくれるサービス。買い物後も手ぶらでショッピングを続けることができ、快適さがさらなる購買動機につながる。

ベビーカーの貸し出しも丁寧に行えるのは、ロボットができることで、人ができることをすすみ分けているからだ。人間は曖昧な指示でも意図をくむことはできるが、ロボットにはできない。人間は熱い思いや優しい思いやりを抱くことや、機転を利かせた行動ができる。そのおもてなしの雰囲気があるまま館内を包み込む。地域の図書館の返却もでき、読み聞かせイベントもできる図書コーナーや手軽な料金で誕生会や料理教室、地域交流会などの集まりができるパーティールームなど、

地域コミュニティの一助になる。こだわりが満載の秀逸な施設であった。イオンモールは17年9月に松本市で「イオンモール松本」を開業した。駅から徒歩15分の中心市街地内に立地し、歴史的景観に溶け合った地域共生型モールとして街の都市価値を向上させたことを評価したい。周囲には

人ができることをすすみ分けているからだ。人間は曖昧な指示でも意図をくむことはできるが、ロボットにはできない。人間は熱い思いや優しい思いやりを抱くことや、機転を利かせた行動ができる。そのおもてなしの雰囲気があるまま館内を包み込む。地域の図書館の返却もでき、読み聞かせイベントもできる図書コーナーや手軽な料金で誕生会や料理教室、地域交流会などの集まりができるパーティールームなど、



イオンモールウォーキング後の健康測定をする顧客

70のテナントで構成されるイオンモールには2000人の従事者がおり、中町商店街振興組合と協働してイオンモール従事者用のパスをつくり、商店街店舗利用で割引特典をつけると共に、商店街でのイオンカード買い物客がイオンモールでの抽選会に参加できる特典を付与した。

また、健康寿命延伸都市を宣言した松本市の活動に呼应し、徒歩や公共交通機関での通勤を奨励して商店街利用を後押しする。健康意識の高い市民性を背景に、専門家のアドバイス付のモールドウォーキングやモールド

が、がん検診講座など、人が集まりやすいモールでの動的な市民ヘルス&ウェルネスを積極的に促進していた。2つのSCには大き

地域コミュニティ形成に繋がるポジティブな要素が多いように映った。AIの進化で、今までは人間しかできなかった認知や判断ができるようになった現在、人間は創造力と行動を起こすことができる。創造性と行動力を従来以上に発揮し、SCがつくりだす豊かで幸せな生活を実現する地域共生力に期待したい。これからは「SCをつくるのではなく、幸せをつくるSCをつくること」と得心した。

また、健康寿命延伸都市を宣言した松本市の活動に呼应し、徒歩や公共交通機関での通勤を奨励して商店街利用を後押しする。健康意識の高い市民性を背景に、専門家のアドバイス付のモールドウォーキングやモールド

が、がん検診講座など、人が集まりやすいモールでの動的な市民ヘルス&ウェルネスを積極的に促進していた。2つのSCには大き