

# 商いの新しいものさし

第53回

(株)商い創造研究所  
代表取締役

## 松本 大地

### 変化を進化に変えるモール運営力

量販店ファッションの顧客流出が止まらない。衣料をセルフで購買する

業態で成立し、GMSの稼ぎ頭だった衣料品部門は年々存在感を失い、いまやボリュー

ムゾーン不況と呼ばれている。一時はシマラーと呼ばれ、若い女性をも取り込んだしまむらのリアルクロー

ズも伸び悩んでいる。また、最先端の流行やトレンドを素早くとらえ、低

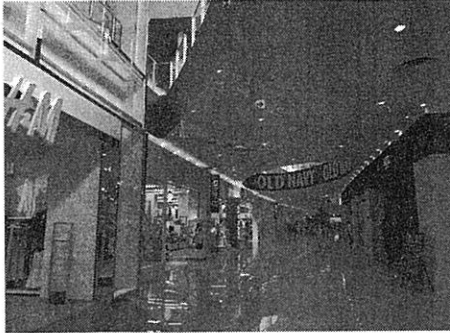
価格で販売するファストファッションも失速してきた。英国ファストファッション大手トップショップが1月末、日本国内で展開する5店すべてを閉鎖したのには驚いた。深刻なのは横浜コレット

マール。2010年に横浜桜木町駅に隣接して開業した際、施設の顔、1階の核テナントとして入居したトップショップが

抜けたままでは、施設全体への影響は大きい。駅前広場の好立地であり寛ぐ心地良さがあるコレットモールならば、きつと

この試練を乗り越えていくだろう。そんな最中、2008年の開業後に業績不振に陥り、廃墟モールとして話題となった滋賀県守山市の商業施設ヒエリ守山が、昨年12月にリニューアルオープンした。再生の目玉は、H&M、ZARAなど外資系ファストファッションブランドの集積。メインフロアには、2階につながるメゾネットタイプでのZARAとH&M、それぞれ約800坪を超える大型店舗を配した。ZARAは姉妹ブランドのベルシユカ、ストラディバリウスも100坪の面積で出店、さらにGAP、OLD NAVYやGUなど大型カジュアルファッションが集結した。

そもそもヒエリ守山は近隣に大型商業施設が相



強力なファストファッション集積で再生を目指すヒエリ守山

次ぎオープンし、売り上げ減少に歯止めをかけられずテナントの撤退を加速させた過去がある。いまだ埋まっていない店舗

区画、催事店舗も目立つが、琵琶湖を望む立地、個性的なモールのデザイン、ダイナミックなファストファッションのテナント構成を武器に再生が進むことを期待したい。

その再生の成否を左右するのが、いかにきめ細かく運営の質を高めていくかに他ならない。特に広い商圏を取り込む広域型ではないため、いかに地元リピーターを確保していくかが問われる。カジュアルファッションのみならず、食品スーパーから小動物のふれあいゾーンまである同施設では、デイリーの使い勝手の良さを強め、毎日でも行きたくなる公園のよう

な親近感を築いていけるかがカギとなる。それには日常の運営努力の積み重ねしかない。

例えば、最初にお客さまが接するのは駐車場で車を誘導する警備員。親しみがわくような手のしぐさ、温かい笑顔があるだけで第一印象は大きく違ふ。それは心の中で「たくさんある施設の中で、ようこそこちらに来て頂きましたね」と思うだけでできる。明るく子どもに声をかけ、愛情を込めてテキパキと仕事を

する清掃スタッフがいる施設は安心を感じる。館内放送のアナウンスも、紋切型のインフォメーションだけよりも、時には地域の旬な話題や施設のエピソードを入れるだけで親しみが湧き立つ。地域祭事や学校社外教育での場所提供、趣味サークル

ルとのコミュニケーションも可能だろう。実はSCがあることで何気ない普通の暮らしが素敵だと気づくとき、親近感はずくられる。とかくテナントの接客力を高めるお仕着せのCS教育に力点を置きがちだが、トップパーだが、運営力を高めていくのにテクニクは不要。自らの施設はどんな期待に応えることができるか、仕事を通じて個人々人を進化させていく土壌をつくれるかが重要になる。運営力で進化に変えていくチャンスが到来したと思うことが大切だ。

昨今は飽和感という言葉がSCだけでなく、百貨店、量販店、専門店、コンビニエンスストアまでも広がっているが、常に変化を繰り返してきただが商いの業態。変化

を進化に変えて成熟する商業施設も多々あるが、何となく流れに任せているだけでは、必ず潮目が変わると終焉を迎える。音楽では過去の名曲を

を進化に変えて成熟する商業施設も多々あるが、何となく流れに任せているだけでは、必ず潮目が変わると終焉を迎える。音楽では過去の名曲を

を進化に変えて成熟する商業施設も多々あるが、何となく流れに任せているだけでは、必ず潮目が変わると終焉を迎える。音楽では過去の名曲を