

商いの新しいものさし

（株）商い創造研究所
代表取締役 **松本 大地**

第64回

ミレニアル世代が創るポートランドの新業態

最近注目されるミレニアル世代は、主にアメリカで1980年代から2000年代初めに生まれた若者を指し、2013年時点ではミレニアル世代真っ只中の22歳が最も

便利で心地よいクリニック
新業態ZOOM



人口比率の高い年齢となり、全体ではアメリカ労働者人口の4割を超えている。特徴としては若い頃からデジタル機器やインターネットに接しているため、デジタルライフに特化した価値観を持つていること。この大きな人口の塊とデジタル志向からは、ネット・モバイルショッピングは通常の生活アイテムになり、SNSを通じたグローバルなつながりの情報共有

を持ち、本連載の第62回で取り上げた民泊のエアビーアンドビーや個人による交通移動手段、ビジネスのワーバーなど次々と消費活動の地殻変動を起している。今やミレニアル世代は時代の舵を取る存在である。

長年にわたり定点観測を続けている米國オレゴン州ポートランドでは、ミレニアル世代による、もしくはターゲットにした新業態が続々と誕生している。そこに共通するキーワードは「デジタルプラス心地良さ」。本連載の第45回に紹介した日常の幸せをつくるコインランドリー新業態SPINもミレニアル世代の女性が起業、退屈な場所だ

つたコインランドリーを心地良いコミュニティ空間へと変貌させた。昨秋には、熊本市内にこのSPINモデルにしたコインランドリーが誕生した。今年はずでに4回のポートランド視察を行ったが、現地で見つけた3つの新業態を紹介しよう。

クリニクの「ZOOM(ズーム)」は世界の通院の在り方を変えていくかもしれない。ここにもデジタルと心地良さが共存する。医科大学を卒業した若者が06年に立ち上げたクリニックビジネス。自分の希望する日時を設定し、スマートフォンで保険情報などを入れてオンライン予約をするシステム。効率的なサービスを目標に待ち時間がないファストフードスタイルで、現在ではポートランドに28のクリニックを開業した。必ずスムーズ専用のドクターが1人から2人常駐し、風邪など比較的軽い

治療には好評である。また著名なデザイナー社からデザイナーを招き入れて導入した、心地良いインテリアデザインも欠かせない。ミッションボードには「毎日健康で賢く素早く、もっと健康に、もっとセクシーに、もっとクリエイティブにする」と書かれていた。

「Umpqua(アンブカ)銀行」はオレゴン州を本拠にしたポートランドで話題の地方銀行。店内ではお堅い銀行とは思えないカフェやホテルのロビーのような雰囲気漂う。ゆったりとしたソファとテーブル、絵画、無料のコーヒーサービス、地元作家によるタフト品の紹介、時には店内コンサートも開催するなど、居心地の良いエクスペリエンス。エコノミー(経費価値)を提供することで、顧客満足度によるファンづくりにつなげている。最高級ホテルでのコンシェルジュ研修でホスピタリティ

「She Boop」は「A FEMALE EX TOY BOUTIQUE」と書かれた女性のための大人のおもちゃブティック。創業は09年、ミシシッピストリートというトレンドディーなスポットから少し路地にそれた場所にある。その使命は、楽しさと快適な環境で、高品質の製品やワークショップを提供することである。原則は女性もしくはカップルで訪れる店であり、男性だけでは入店できないシステム。ファッション専門店のような明るい内装と爽やかなBGMが流れ、コンサルティングができる有能な女性スタッフが接客する。

共同経営者はミレニアル世代の若い女性であり、心地良い空間と接客は、従来の暗く男性だけが集まる場所のイメージを払拭した画期的な世界をつくった。

デジタルの利便性、社会性のある地域企業への共感、しなやかな発想力と、ミレニアル世代は続々と都市生活に新たに創造的価値を送りだす。そこにはチームに踊らされない、自らのライフスタイルを楽しんでいる姿があり、善しにおいて心地良いことを重視する。ポートランドには、強いアメリカでも弱いアメリカでもなく、しなやかなアメリカがある。この土地を住み良くなるために挑戦するリベラルな街の空気、ミレニアル世代が活動しやすい土壌。そこから生み出される高い幸福度指数へのこだわりが街なかにも漂う。その背景を支えるデジタルで心地良いビジネスはますますその発展を続けるであろう。