

織研教室

量の拡大から質の拡充への転換

松本 大地

商い創造研究所代表取締役

○時間滞留型の日常のハレ 順風満帆に成長してきた ショッピングセンター(S C)業界も、09年の既存S Cの年間売上高はマイナス 6・8%と3年連続でマイ ナスとなった。特にここ数 年のできたS Cを見ると、 粗製乱造からか金属疲労と もいえるケースが目立ち、 空き区画も増加してきた。 危惧するのはハードな金属 疲労のほころびもさること

などみらい駅から外を歩く こととなるが、年間140 0万人の来館者とM M地区 ではランドマークに次ぐ第 2位の売上高がある。身近 な都市型リゾートとして横 浜市内のリピーターが65% を占め、若者の横浜都市観 光ルートとしての利用度が 高く、20代来館者が半数を 占める。カップルやファミ リーでの来店が多いため男 性比率が48%と高い。肩ひ

じ張らない時間滞留型の日 常のハレの場としてのポジ ショニングが明確である。 立地的なハンディ、複数運 営するS Cと異なる単館経 営、かつ開業後10年以上経 過した施設にもかかわらず、 06年の194億円の売 り上げをピークに、現在も 微減ながら好調を維持。 その要因は、ディベロッ パーのたゆまぬ努力による 独自の運営力にほかならな い。業種別売上高構成で は、衝動買い的なM Dとし ての雑貨業種が強く、集積 されたインテリア関連も全 館の2割近い売り上げであ

つテナント入れ替えを行 い、日常のハレを演出して いる。 ○きめ細かい運営力 一方、顧客へのパーソナ ルなサービス強化を継続、 リピーター、ファンづく りへの努力を惜しまない。こ の3月19日からは、ハッピ ーエブリバースデーといっ 誕生日当日と前後1日を合 わせた3日間に来場すると 様々な特典のあるサービ スを全館全店の参加でスタ ート。今までは特定店舗が対 象であったが、昨年は前年 比119%の1万5000 人強が利用し、今回の全店

の割引、タリーズではカプ チーンにハッピーバースデ ーの文字を、レストランド は小さなケーキにキャン ドル、アミューズメントで プリクラが1回無料になるな ど、お客様の特別な日を館 全体で祝う体制をとる。最 後に駐車場を出る時には駐 車場係ら「おめでとうござ いませう。今日は楽しめま したでしょうか？」と声を かけるきめ細かさに感動 し、顧客はリピーターへと 変わっていく。

心を開く顧客との絆づくり

ながら、感性が高まって いる現代生活者への生活提案 やきめきめの場を提示でき ず、顧客とのかい離が広が るソフトの感性疲労である。館々を顧客とともに いかにか成長させていくか といふ、ディベロッパーの運 営力低下が課題となってきた。

また時間 消費ではシネ マ、アミュー ズ、飲食関連 も互いの相乗 効果を発揮。 逆に食品売の 上げは5%程 度であり、通 常3分の1強 の売り上げを 占める郊外S Cとは大きく 異なる。トッ プファッショ ンのトレンド 集積はない が、常に話題 のショップや M D鮮度を保

る。また時間 消費ではシネ マ、アミュー ズ、飲食関連 も互いの相乗 効果を発揮。 逆に食品売の 上げは5%程 度であり、通 常3分の1強 の売り上げを 占める郊外S Cとは大きく 異なる。トッ プファッショ ンのトレンド 集積はない が、常に話題 のショップや M D鮮度を保

参加で3月の連休では、1 日177組と最高記録を更 新。特筆すべきはマクドナ ルドやヴァレッシュヴァン ガードなどのチェーン店舗 も、ディベロッパーの粘り 強い交渉ですべて参加した ことである。

誰にでも誕生日はあり、 できればその記念日に思い 出をつくりたいと考える。 気軽に行けるS Cで様々な 特典やおもてなしを受ける と、滞留時間増だけではな くおのずと消費志向は高ま り、せっかくなの記念日な のでスイーツやジュエリーな どの高額品購入やレストラン での食事もワンランクア ヅップ、カップルや家族の絆 も太くなる。大海に網を放 つようなマス・マーケティング から、個々人の心の扉 を開けて共感を得るパーソ ナル・マーケティングの時 代になった現在、成熟期を 迎えたS Cには量の拡大か ら質の拡充への転換が急務 であり、そしてきめ細かい 運営力が決め手となる。

パーソナル・マーケティング

横浜ワールドポーターズ (YWP)は1999年に 横浜みなとみらい(M M) 地区に開業したS C。立地 的にはM M地区では離れた 場所であり、桜木町駅、み



トマト料理専門店「セレブ・デ・トマ ト」では誕生日サービスのデザートに トマトジュース

トマト料理専門店「セレブ・デ・トマ ト」では誕生日サービスのデザートに トマトジュース

トマト料理専門店「セレブ・デ・トマ ト」では誕生日サービスのデザートに トマトジュース

トマト料理専門店「セレブ・デ・トマ ト」では誕生日サービスのデザートに トマトジュース