

商いの新しいものさし

第101回

（株）商い創造研究所
代表取締役

松本 大地

地域満足は商業施設活性化の突破口

出店拡大を続けていた
コンビニエンスストア業
界が新規出店を抑制し、
の売上高と全国で3200
0カ所を超え
るショップ
グセンター
（SC）はど
うの方向に向か
うのだろうか。米国のア
ナリストによ
る「アマゾン
が小売業を食
い尽くす」と
の指摘もあり、11万60
00カ所のS
Cは2022



フードコートを活用した交流
レセプション

年までに4分の1が消滅
するとの予測がある。行
動や考え方が画一的なこ
とをステレオタイプとい
うが、日米ともに拡大成
長していた時期には通じ
たステレオタイプでのS
C開発手法も、成熟化し
た現在では業態機能不全
に陥りつつある。

本連載でも取り上げて
きた地域満足とは、地域
共生による地域コミュニ
ティづくりや地域資源活
用による地域貢献など、
地域満足度が高まると地
域からの敬愛が生まれて
支持されること。ここで
も顧客満足（CS）と従
業員満足（ES）は不可
欠であり、それにプラス
して地域満足（Local Sat
isfaction=LS）を獲得
すると、敬愛され働く人
の帰属意識が強まり、生
産性と定着率が高まる。
また、社会の役に立っ
ているという手応えはES

民には地域コミュニティ
づくりへの貢献、出店し
た街には地域活性化への
共創が求められている。
その3つを具現化するカ
ギはデベロッパーの運営
力であり、運営の品質を
高められる施設だけが繁
栄を続けるだろう。

三井不動産商業マネジ
メントが運営する「三井
アウトレットパーク北陸
小矢部」は、国内13カ所
目のアウトレット施設と
して、15年に開業した。

日本最大級の店舗揃えの
「木更津」や「ジャズド
リーム長島」といった大
都市圏にある広域商圏型
施設と違い、北陸地域が
中軸となる狭域商圏型で
あり、来館頻度を高める
ため、昨年より地域満足
を獲得するプロジェクト
が開始した。まずは施設
に出店しているテナント
との関係性を強化する取
り組みに着手した。

テナントスタッフにオ
ペレーションセンター社
員が揃いのエプロンをし
て特製カラーライスを振
る舞うオペセンカフェの
世代継承にもつながる。

小矢部市は全日本代表
選手を輩出するホッケー
が盛んな地域であり、昨
年は全国高校総体体育大
会地元の石動高校女子ホ
ッケー部が優勝した。東
京五輪では日本のホッケー
男女代表チームの出場
も決定したこともあり、
小矢部市、小矢部の女子
チーム、富山県ホッケー
協会へのアプローチを開
始した。そして今年の3
月30、31日に実現したの
が、「三井アウトレット
パーク北陸小矢部杯」だ
った。開催に先駆けて施
設内で競技の歴史やルー
ルを紹介するパネル展か
ら始まり、当日は高校生
以上の女子チーム編成で
8チームによるトーナメ
ント方式での試合が行わ
れた。施設内フードコー
トでは選手や市長など地
元の有力者やマスコミも
参集した交流会が開催さ
れ、街を挙げての一大行
事となった。
たった半年足らずで地
域満足の計画立案から実
現までのスピードと推進
力があつたのは、所長の
リーダーシップと前向き
な運営力が備わっていた
からだ。次の手は、地域
農産品や名産品を集めた
ローカルファーストのマ
ルシェの定期開催を準備
中であり、地域満足によ
る顧客満足、従業員満足
の関係性が築かれてい
く。地域満足は運営力の
品質向上に役立つ突破口
になってきた。

さて、ものさしとは、
物の大きさを測る道具の
他に、判断、行動などの
拠り所の意味がある。平
成から令和となっても
一時代と共に変化する商
業の拠り所となれるも
のさしを綴っていければ
と切に思う。