

# ネット時代に奮闘する実店舗

## 探訪 新ライフスタイル

米アマゾン・ドット・コムが書籍のインターネット販売を始めたのは1995年で楽天の創業は97年。どの企業も短期間に小売り市場を席巻した。ZOZO(ゾゾ)が運営する「ゾゾタウン」の17年度の商品取扱高は2629億円で、今やネットファッション市場は1兆円規模になった。そんなネットの勢いに押された実店舗はどのような進路を取るのだろうか。

11月の感謝祭前に訪れた米ニューヨークで大行列の店舗があった。それは大手ディスカウントストアや専門店、ネット通

だが、特徴は多彩なエンターテインメント体験。足を音を鳴らすジャイアントピアノ、マジックシヨ、キャンディーの量り売りなど、子供たちが遊び、手で触れ、納得してから買うことができる環境が整つ。わくわく感がみなぎる店内は、ネットにはない新たな体験価値を売りにする。

だが、特徴は多彩なエンターテインメント体験。足を音を鳴らすジャイアントピアノ、マジックシヨ、キャンディーの量り売りなど、子供たちが遊び、手で触れ、納得してから買うことができる環境が整つ。わくわく感がみなぎる店内は、ネットにはない新たな体験価値を売りにする。



11月の感謝祭前のFAOシュワルトには多くの人が押し寄せた

るが、「納得できれば正価で構わない」「店で試着したい」「心地よいお店で買いたい」というニーズは日米共通。ネットでは満たされない実店舗ならではの正攻法の売り方が再評価されている。

ネット通販の拡大などで全国書店数は97年の約2万5千店から17年には約1万2千店になった。「古書店が180店もある神田神保町でも小規模書店が廃業している」と

作家とのつながりで新たな活路に挑んでいる。靖国通りにある北沢書店この3つネット通販が優位とされる。しかし、常店とカフェ業態に、2階に顧客の生活を上げるライフスタイルサポートを提供すれば、利便性や価格の安さとは一線を画すことができる。

# 空間・接客・体験、価値生む

11月の感謝祭前に訪れた米ニューヨークで大行列の店舗があった。それは大手ディスカウントストアや専門店、ネット通

規模は以前の3分の1

誕生したボタントアウン

客のテイストを理解し、客観的なアドバイスを心

ブックハウスカフェの今本義子代表は話す。

そんな中、顧客が求めると桁丈がわかればどこでも買える「ワイシャ

値がことさらに重要となってきた。(商い創造研究所代表 松本大地)

# ライフスタイル

(商い創造研究所代表 松本大地)