

## 体験、客の五感に訴え

「体験」や「実演」など、インターネットの世界では味わえない劇場型の売り場に注目が集まっている。人の五感にダイレクトに訴求し、購買意欲を刺激する。店側も顧客を身近に感じることで、新たなビジネスのヒントを得ることができる。顧客の反応から新しい成長の種を見だし、ファンを増やし続けている話題の 3 店舗を例に、リアル店舗の活性化のヒントを探る。

### 劇場型売り場を活性化

「PAPABUBBLE(パパブブレ)」は、スペイン発祥の手作りキャンディー専門店で、日本ではカンノが 2005 年に東京・中野にオープン。横浜・大阪、福岡など8店を構える。

特に東京駅のそばにある大丸東京店は観光客をはじめいつも大勢の人でにぎわっている。

パパブブレの魅力は五感全てで製造の過程を体感できるところにある。160℃まで熱せられたキャンディーの原材料は職人の手で自在に変化し、その息遣いとともな熟気が伝わってくる。店内には甘い匂いが漂い、来店客はその場で出来たてが試食できる。一連の過程を目の前で見せることで、消費者の購入動機をかき立てている。

カンノによれば、店づくりではいつも「驚き」を存在感に変換する意識を持っている。新規出店が決まると全てゼロベースで検討し直し、その時々最適なデザイナーを起用している。デザイナーによって生み出される特徴により、店自体の鮮度を保ち、魅力をより高めるためだ。

商品・業態開発にも余念がない。昨年6月には中野店の隣にジェラートカフェ「スノーピクニック」を併設した。香りを高め、口どけをよくするために、生の果物や入れたてのエスプレッソなどをマイナス 196℃の液体窒素で急激に冷やし、一つ一つ手作りでジェラートを提供している。食感がこれまでにない滑らかなジェラートで、おいしいと評判になっている。また、7月にリニューアルする渋谷店では、マシュマロやキャラメルなどの新たな砂糖菓子を提供する予定だ。

### 反応確かめ 成長の種に

ランドセルやかばん、小物など皮革製品を中心に製造販売する「土屋鞆製造所」。東京足立区の本店のほか、9店舗の直営店(ランドセル専門店)を展開し、6月 26 日には長野県軽井沢にランドセル工房を新設した。本店や軽井沢の新店では工房を併設し、ランドセルの製造現場を誰もが自由に見学できる。

近年ではランドセルの購入開始時期がどんどん前倒しになっている。いまや家族にとってランドセルの購入は「思い出づくり」の一大イベントであり、それだけ商品選択にかかる時間が長くなってい

る。同時に6年間使用するランドセルの製造現場見学を通じて我が子に「モノの大切さ」を伝えたいと足を運ぶ親子も多いという。来春入学の注文受け付けはすでに始まっており、57種類のラインナップを提供する。

見学スペースは「子供の視線」を意識し、低い部分もガラス張りで見やすく配慮している。作る側にとっても、実際にランドセルを使用する子供の視線を身近に感じ、誰のために作っているのか常に意識しながら作業できる機能を持つ。毎日数多くのランドセルを作っていく中でも、使う側にとっては「一人に一個の大切なランドセル」であり、一つ一つの丁寧な仕事への原動力となっている。土屋鞆が大切にする「信頼と品質」は見てもらうことが第一と考えており、結果として顧客の評価に加え、従業員のモチベーション向上にも役立っている。

オリジナルの文房具を中心としたセレクトショップ「カキモリ」は昨年秋、隣地に「インクスタンド」をオープンさせた。バーを思わせるカウンターの先に並ぶ16色の原色の中から、来店客は好きな色を選び、オリジナルのカラーインクを作ることができる。

カキモリではスタッフがその場で製造販売するオリジナルノートが人気だが、インクスタンドで重視しているのは自分自身で色を作る体験。クラフト系のワークショップの人気の高まっていることに着目し、インクスタンドについては消費者自身が製造にかかわることで「ここでしか体験できない時間」の価値を高めようと考えた。店内では、実際に原色の中から最大3色を決め、それをカップに1滴、2滴とたらし、ガラス棒で混ぜていく。ペンを使った試し書きを通じて、紙の上での色具合を確認しながらイメージ通りの配合に合わせていく。これを自分で手作業するのがポイントだ。

配合や試し書きに使われるのは、業務用でも使用される本格的な道具類。店内は全体的に広くゆったりとしており、落ち着いてインク作りが楽しめる。非日常的な特別感を求めて来店する人が増えており、現在、土曜日となれば順番待ちになるほどの人気となっている。

劇場型売場の最大のメリットは顧客の反応を即座に得られる点にある。店舗における販売プロセスを整理すれば、どのお店でも体験・実演を提供できる部分があるはずだ。まずは一つの工程を顧客と共有し、直接触れ合える機会を作ろう。その反応が新たなビジネスのヒントをもたらしてくれる。

(アズライト代表 榎本博之)