

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「コンビニもおもてなし、松山市が認定制度」
- 2) 「バレンタイン商戦 百貨店各社“オムニチャンネル戦略”本腰」
- 3) 「東京都足立区、木製の粗大ごみを燃やさず建築資材にリサイクルへ」

1) 「コンビニもおもてなし、松山市が認定制度」

松山市は6日、観光客への質の高いサービス提供を目的に「松山おもてなしコンビニ」認定制度を設けると発表した。第1弾として四国でコンビニエンスストアを展開するサークルケイ四国（松山市）の8店舗を8日認定する。認定店は休憩場所を店外に設けるなどして観光客を迎える。

認定店ではトイレを貸すほか、携帯電話の充電サービスなどにも対応する。このほか四国遍路の札所の一つ石手寺と道後温泉を結ぶ「サークルK松山石手店」では松山大学の学生が作成したお遍路マップを配布する。

松山市は昨年3月に松山商工会議所とともに、おもてなし日本一を目指すことを宣言。コンビニは多くの観光客が立ち寄ることから、高品質のサービスを提供する店舗の認定制度を設けた。

市では同様の認定制度を今後ガソリンスタンドなどにも広げていきたいという。

サービス内容についてはこれまでにコンビニが差別化のために行ってきたものがメインだが、認定制度を設けることでサービスの基準ができるのは良いと思う。去年の流行語になったことで「おもてなし」という言葉が今まで以上に世間に浸透しているので、店のアピールにつながるだろう。

2) 「バレンタイン商戦 百貨店各社“オムニチャンネル戦略”本腰」

佳境を迎えたバレンタイン商戦で、百貨店各社がスマートフォンの活用に入力している。インターネットの利便性と、商品を実際に見て選べる実店舗の強みを融合させる「オムニチャンネル戦略」は各社が成長の柱と位置づける。若者の需要が多いバレンタインはオムニチャンネルを訴求する絶好の機会とあって、新たな取り組みも始まっている。

新宿高島屋はバレンタイン商戦中、店舗2階にタッチパネルで好きなチョコレートを検索できる「スマートラウンジ」を設置している。店頭では約600種類のチョコを扱うが、タッチパネルではネット通販のみで販売する商品も含めた約1000種類のチョコを紹介。気に入った商品の情報をスマホに記録でき、売り場地図やネット通販の購入ページを見ることができる。

店頭に並びきらない商品を消費者に提案できるほか自宅に帰った後でも、気になった商品を通販で購入してもらうことができ、店を訪れた消費者の需要を取りこぼさない構えだ。今後、母の日商戦などでもスマートラウンジを活用するという。

西武池袋本店は池袋駅の地下通路に商品の画像と2次元バーコードを掲示し、スマホで読み取ると通販サイトで商品が買える仕組みを提供している。店頭で買った商品を追加購入したい場合に通販を利用してもらうほか、バーコードが店外にあることから帰宅の遅い女性客など、閉店後の需要も掘り起こすことができると期待する。

ネット利用者をスマホを使って店頭呼び込む戦略をとるのは小田急百貨店新宿店。交流サイト「フェイスブック」で配信した2次元バーコードを店頭設置された機械で読み取らせると、クーポンが取得できる。

ネットと現実の店舗を上手く活用する取り組みはどんどん広がっている。コンビニでもこだわりのチョコを取り扱っているのを目にするが、さまざまなメーカーや種類のチョコから選びたいとなると百貨店を思い浮かべる人は多いと思う。店舗の外にもバーコードを設置するなど、お店の営業時間外でも気軽に商品を見る機会を作ってくれるのは心強い。ネット・スマホと実店舗との融合はこれからもまだまだ増えると思うのでユニークな活用方が生まれるのが楽しみだ。

3) 「東京都足立区、木製の粗大ごみを燃やさず建築資材にリサイクルへ」

東京都足立区は、全国で初めて、焼却処分されている木製粗大ごみの資源化に取り組む。平成26年度当初予算案に、本事業の関連費用として4150万5000円を計上した。本事業では、資源化の向上に向け、ごみ分別の徹底を行うとともに、家庭から排出される「粗大ごみの4割の資源化」をめざし、木製家具等を建築資材として循環利用する。これにより木製粗大ごみを年間400t資源化する。

具体的には、家庭から排出される木製粗大ごみの不適物を取り除き、住宅の床材や壁材として使用される「パーティクルボード」の原材料となるチップにマテリアルリサイクル（材料を原材料として再利用）する。チップ状にされた木材は製造業者に引き渡されパーティクルボードに生まれ変わり、木質材料として建設現場や工場へ供給され、再利用される。

パーティクルボードは、木質系廃棄物のチップを主原料としているリサイクル製品。チップ状にした木質資源に合成樹脂接着剤を塗布し、熱圧・成型して作られている。主要国におけるパーティクルボード等と新材の割合を比較すると、欧米ではパーティクルボードの使用が進んでいるが、日本ではリサイクル木材を使用できる箇所にも多くの新材が使用されている。同区では、日本でリサイクル木材の潜在需要が多くあるとみている。

粗大ゴミは日々の生活ゴミ以上に「ゴミを捨てた」ということを強く実感する。もう使えなくなったから捨てるのだとしても、いざ外に出してみるともうちょっといけたかな...?と少し胸が痛むことがある。そのゴミがリサイクルされて再利用されるのならば胸の痛みも軽減されそう。リサイクルするにもコストがかかると思うが、よい循環が生まれればコストも下がってくるだろう。全国に向けてアピールしてもらいたいと思う。