

集客施設と利用者の実態

開催日：2007年9月25日

講師：東京女学館大学教授 西山 昭彦

(司会) 本日は都市基盤ユニットの研究委員の大東様のご紹介で、東京ガス西山経営研究所の所長で、かつ東京女学館大学の教授をされております西山様においでいただいております。西山様も大変ご多忙な方で、聞くところによりますと年間50回以上のご講演をこなされたり、著書も50冊近いものがあるというふうにお聞きをしております、きょうは大変お忙しい中、きょうもう、ピンポイントで、きょうだったら何とかなるということでもいらしていただきました。

それで都市基盤ユニットのサービス業検討チームというところでいろいろとこれからの新しい都市のあり方とか、そんなことを考えておまして、多分西山様がそういうところに大変卓越したご見識をお持ちだろうと。きょうは「都市遊民」というようなところで、これをめぐってのいろいろなお話をしていただけるということでございます。1時間ほど西山先生にお話をいただいて、その後、きょうご出席の先生方との意見交換というふうな形にさせていただきます。

(西山) 私は川崎市民でして、ワイドショーでやっているトンネル殺人事件というのがあって、27歳の女性がこの間、土曜日の深夜にうちから歩いて5分のところのトンネルの中で殺されちゃったんですね。近所の話題はもう、それ一色で、犯人はだれだろうということで、特定のその人をねらったという説と、そうではなくて不特定多数でだれでもよかったという説に二分されていて、それによって対応は全く違ってきますよね。そのトンネルというのが、170メートル薄暗いのが確かにあるんですね。近所でも怖いねとみんな言っているんですが、その方はここに住んでいて、そのトンネルを通ってくると、ここにバス停があるんですね。だからその人は駅から歩いてきたんですけど、バスに乗ってきてもいずれにしろそのトンネルを通して自分のマンションに帰っていくのが普通のコースで、ところがそのトンネルで事故があったものですから、ここのバス停の2つ先にバス停がありまして、このトンネルを通らないで、こっちから遠回りしていくとここのバス停に乗れるわけです。私はずっとここに乗っている者なんです。常時朝は3人ぐらいのはずなんですけれど、あの事件があったら20人ぐらいそこに列ができて、今までバスに座れた私が座れなくなりまして、特に女性の方、みんなこっちに歩いてきて、男性は相変わらずトンネルを通っているんですけど、これ朝だからまだいいですけど、きょう、夜帰るとどういうふうになるのかなという感じです。

大東さんは私の最も尊敬する人でありまして、会社で出世考えちゃいけないよというのを10年ぐらい前に言われて、それからどんどん私も道を踏み外したものでありまして、尊い被害者

をさせていただいております。きょうは私自身の消費者としての、ユーザーとしての話を7割ぐらいで、あとは女性の調査をしましたので、その話もさせていただければと思っております。

自己紹介を兼ねてなんですけれど、今の自分コンセプトは、ちょうど1日置きに会社と大学に行っていますので、この2つを両輪にしながら、理論的な研究と実証分析というか、会社への経営改革の提言というのを両方やっぺいこうというふうにやっています。

大学のほうは、2年前に入ったんですけれども、キャリア開発部長、就職担当をやりまして、就職率100%というのを達成して、今、学生募集のほうを4月からやっているの、オープンキャンパスとかそういうのを一生懸命やっています。企業の講演は年50回ぐらいで、今週はたまたま5日間連続でして、全部違うところなんですけれども、最後は沖縄の生産性本部に行くんですね、という感じです。あとマスコミからの取材は年100回ぐらい受けています。書籍は46冊で、きのうまた1冊テープに入れたので47冊目が年内に出るかなという感じです。

この川崎市民というか、国民でも一般的なのでもいいんですけど、私は幸せの方程式というのはこういうふうを考えていまして、このそれぞれのアイテムが満たされているときに幸せというふうにいえるんじゃないかなと思っています。だから仕事に偏ってもだめですし、趣味だけでもだめですし、人がやっぱり周りにいて、あとそれなりの生活できる資金があって、健康で、情報があるというようなことですね。学生とか会社でも、あなたにとって幸せは何ですかと聞くと、皆さんやっぱり口ごもってなかなか答えられないわけですが、こういう式にしてチェックしていけば、それなりに立体的にわかるんじゃないかなというふうに思っています。それに基づいて自分も生活設計をしていまして、ここがこだわりのところなんですけれど、海外旅行を45カ国で、この夏にたまたまクロアチアを初めちっちゃい国が4つあったので、49カ国に今なりました。一応死ぬまでに世界一周というのが私の目標でして、なかなか中南米に行けないんですね。ここはネックで、やっぱり時間がかかるのでなかなか行けないという感じで、ヨーロッパとかアジアはもう全部回ったんですけれども、大東さんの好きなインド、ずっと敬遠していて、妻が敬遠していて、去年初めて行ったんですが、私は嫌いになって、妻は好きになりました。またインドへ行きたいと。インド、中国へ行きたいと妻が言って、私はどっちかといえばヨーロッパ、アラスカとかオーストラリアとかそっちが好きで、意見調整が大変で、ことしはクロアチアというところに行きました。

クロアチアは日本で知られていないですけど、ちなみにクロアチアのツアーというのはだれが売っているかという、いつもはJTBのルックというので行くんですけども、JTB、日本旅行、近畿ツーリスト、全部申し込んだんですが、それぞれコースがあるんですが、催行中止です。フリーツアーみたいなのはなくて、大体最少15人からとか10人からと決まりがあるんですけども、すべて成り立たず、その時期で9月初めで成り立ったのは1個、阪神のツアーだけだったんですね。初めてのその阪神のツアーに参加して、22名の方が参加しました。11日間コースで50万円です。

それで行ってみるとわかるんですけども、クロアチアは世界遺産、中世の古都というのがいっぱいありまして、ひどいときは午前の世界遺産1個、午後1個です。それを3日ぐらいやっていると、もう忘れてきますよね、どれがどれやら。大体似ているわけですね、城塞都市で。どんどん後半はちょっと飽きてきまして、もう当たり前という感じになっていきました。1個

おもしろかったのは、ダイアナ妃が結婚の前に盗撮されたステファン島という、行かれましたか、行ってないですか。ステファン島という島があるんですね、モンテネグロというところに。そこは島丸々がホテルです。島は15世紀に農民が住んでいたというところで、一時無人になっちゃうんですけども、もったいないということで修復して、それをホテルにしましたから、そこは橋をこう渡っていきますと、受付というのは小屋みたいなのがあって、各部屋は昔の農家ですね、石づくりなんですけれど、全部、石づくりの一戸建てがいっぱいあって、それが客室という感じなんです。値段は高くないです、2万円ぐらいです。ヨーロッパの王室の人は全部そこへ来ています。泳ぐのはプールがあって、岸壁ですからなかなか海では泳げなくて、プールで泳ぐというようなところですけど、そこはそれなりにおもしろかったかなと。

あとはクロアチアのドブロニクという、世界遺産の古都がありまして、そこでボートに乗ると、そうですね、ボートで10分行けるとところに島がありまして、そっち側がヌーディストビーチなんです。陸側は普通に服来ているんです。湾内一周ツアーというののメインはヌーディストビーチのところに横づけされていくんですね。そうすると向こう側に人がいっぱいいて、海外ツアーは中高年の夫婦単位で、一番年上の方は81歳の方がいました。70歳が主力です。60は若いねと言われるんですね。一番若い方は40の夫婦が2人いたんですが、あだ名は若者と呼ばれていました。それでその人たちの奥さんが何かヌーディストビーチですごいエキサイトして。何か白人が立って、ぶらぶらしているんですけど、あの人若いのに、何か若いというのが言葉が飛び交っていたんですね。いや、年寄りよとか、あっちに若い人があるわとか、こういう感じ。若い女性は1名だけいて、あとはおばあさんだったんですけども、その若い1名は我々がカメラとか撮ろうとしたら服を着ちゃったりというようなのをやっていました。

それからホテルがそこ1つですけれども、ホテルが趣味で、国内の一流ホテル、リゾートホテルというのを全部回った気がするんですけども、施設的には拓銀さんが融資して調子悪くなった洞爺湖のウインザーホテルというのが今、日本一かなと思っています。1泊3万、4万ですけど、食事が高いです。1食2万円ぐらいの食事になってしまいますので、高いんですが、稼働率は今よくて黒字だというふうに言っています。2番目に私がよかったのは大阪のリッツ・カールトンホテルです。これは今度六本木に来ますから当然いいわけですけども。そのあとマンダリンとかペニンシュラが来る、マンダリンが来ました、ペニンシュラも来るというふうになっているんですが、おとしし中国に行ったとき、北京でマンダリンに泊まったんですね。皆さんはホテルだと何が一番気になるか、私と妻はシャワーが気になりますね。壁からくっついて出ているシャワーというのは非常に嫌です。手に持って洗いたいですよね、違いますかね。そこは壁に直轄なやつだったんですね、古いタイプのシャワーだったんです。そして次の朝ホテルに、3泊ぐらいするあれでしたから、ホテルのフロントに行って、私はあのシャワーは嫌いなんだと、だから可動式のシャワーの部屋にかえてくれと言ったら、フロントのマネジャーがせせら笑いまして、何言っているんだと、世界の一流ホテルは全部ピクストシャワーだと言うんですね。私は珍しく頭にきて、何を言っているんだと、私は世界じゅうをホテルを回って、もう、チェックして、こんなのもう古くてだめだと、もう可動式なんだと言ったら、少し言うことを聞いてくれて、次の日から別の部屋にしてくれたんですが、それでも可動式なんです、そこはシャワーブースと浴室が分かれている部屋に泊めてくれたので、ま

あまあという感じでしょうかね。ということもありましたが、世界じゅうのホテルを泊まり歩いています。

そういう意味では、一市民としては旅行と、国内旅行ももちろんずっとやっけていまして、多分北海道は15回ぐらい行っていると思うんですけども、全国くまなく旅行したつもりです。延べだとわかりませんが、学生時代だけで年に100泊から150泊していましたので、延べだと1,000泊近くしているのかもしれない。そういう意味では消費として旅行、ホテル、あとは地元のスポーツクラブに、30代でエアロビクスにはまりまして、今でも、きのうもやってきましたけれどもスポーツクラブに必ず行っています。マニアです。エアロビクスをやっている方、いらっしゃいますか。いないですか。大東さんはジョギング、毎朝されています。

スポーツクラブのビジネスって明快で、私は世の中に2つのビジネスの種類があって、東京ガスみたいなストックビジネスです。900万所帯のお客さんが家でガス栓ひねればお金が入ってきますから、ことし20万件新しいお客さんが加わっても、加わらなくてもそんなに大勢に影響はないわけですね、経営的には。銀行もそうだと思うんですけど、預金は一気に逃げないわけですから。それに比べてJTBのほうはフロービジネスだと思うんですね。固定的なことではなくて、ことし発注されたけれど来年の4月1日からまた一から全部積み上げていかなきゃいけないということで、フロービジネスはやっぱり大変で、そういう意味ではスポーツクラブというのは本当はフロー、私は利用者で1回ごとに大金払ったっていいわけですけど、それを会員というふうにしているわけですね。月会費の会員ということで、入れることによって、ストックビジネスに転換して、それで黒字になっているというふうに思うんですけど、スポーツクラブは今1回ごとに、おふろ屋さんみたいに来たたびにお金を払っていたら、すぐつぶれると思います。なぜならば100人スポーツクラブの会員で入っても、経営者に聞いたら3分の1の人は来ないんですね、0回か1回です。でも行った最初に銀行引き落としの申込書を出してしまいますから、やめないわけですね。やめなくて1回しか行ったことがない人に、女性には私はインタビューして何でやめないかと聞いたら、3カ月たって、1回しか行っていないんだけど、まだ行きそうだと、6カ月たってこれから頑張るって行こうと思う。それで1年たってとうとうずっと払い続けて、ああ、これはもったいないといって初めて解約すると思うんですね。常にただ会員が漂うという、すばらしい仕組みだと思うんですけども。

エアロビクスを15年やっているというのは、行くともう、いつもクラスは同じです、同じようなおばさんがいてやっているんですが、やっぱり脳内物質が出てきてスパークするわけです。これがきょうのテーマなのかわかりませんが、新しいビジネスの重要なファクターだと思うんですね。パチンコ屋を見ると朝9時半に並んでいる人というのは、毎日並んでいますよね。そしてやって、お金ない人はサラ金から借りて、自己破産に向かっていくにもかかわらず、まだやっています。やっている人の結局脳を調べれば、これは諏訪大学の先生が分析しているんですけど、やっぱりドーパミンやアドレナリンが爆発的に出ているんですね。777がそろったときの脳というのはすごいスパークするわけです。それは反復練習すればするほど、その喜びというのは深まっちゃうらしくて、だから初心者がばーっと1回だったらまだいいんですけど、毎週毎週行って何年もやっているうちに、完全にはまり状態になって、その人たちは逃げられなくなるわけです。だから何パチンコなんかで財産失って、自己破産して、ばかじゃな

いといってもどうしようもないわけですよね、というのと同じ理由だと思います。大東さんの多分朝のジョギングもそうだと思うんですけどね、違いますか。

(ダイトウ) 毎朝、これがないと自我もたない、朝の10キロで。

(西山) ですよね、10キロでしたっけ、毎朝10キロ走って、多分ドーパミン出して昼寝しているんだと思うんですけど。私もやめられなくて出張なんかでエアロビクスやらないと、本当に調子悪くなってくるわけです。あと風邪引いて行けないときというのは、本当にバランスを崩します。必ず行きたくなるわけです。アジアなんかの出張でマレーシアなんかだと、ホテルを先に調べますから。ヒルトンホテルにスポーツクラブあるなどいったら、そこに問い合わせをして、エアロビクスのプログラムを聞いて、それで参加したりします、しつこく。

ところが、実際にクアラルンプールで参加したら、中国語だったんですね、すべて。金持ちはチャイニーズですよね。ヒルトンホテルの高級スポーツクラブはお客さんは全部チャイニーズの奥さんなんですね、おばさん。そしてインストラクターも若い女性で、中国語でやったのはあれ1回でしたね。数字はわかりますけれども言葉は何もわからない。それですごい生ぬるくて、東京でやっている。1時間で1単位ですけど、私は3単位連続出たんです。そうしたらインストラクターがあなたはクレージーだとか言いまして、東京の第一線はこんな甘くないぞと言ってやったんです。

それから人間ドックです。50歳を過ぎて同窓会があると最大の話題は健康になって、何の値がどうだというのですごい盛り上がりますよね。なのでできるだけそういう会では、その話題は後半に持ってこようと思っているんですけど、最初にそれをやっちゃうともう1日じゅうそれで終わってしまうので。人間ドックは去年ですか、おとしの夏に国立がんセンターが今、50歳以上を対象に全身がんドックというのをやっているんですね。これがMRIとか従来のやり方のほかに、新しくできた何と申しましたっけ、がんの検診する装置がありますね、新しい。ブドウ糖注射して。何か、ペットです、PETです、PETと従来のがん検査、スキャナ、内視鏡検査、それらが全部複合されていて30万ぐらいだったと思うんですけど、これはすごくおもしろい体験で、何もなかったんですが、PETはどうってことないです、ブドウ糖を注射して見るだけですから、何も痛くないんですけど、やっぱり内視鏡はつらいですよね。胃と大腸と全部その日にやりますから、とにかく私は生理的食塩水が飲めなくて、そのチームは6人だったんですけど、私以外70代ぐらいの方だったと思います。こんな大きいのを、あれを飲まなきゃいけないわけです、食塩水を。まずくて飲めなくて、うだうだ2時間、3時間かけて飲んでいてんですけど、最後の1人になったんですが、一番すごかったおばちゃんは、マニュアルを見ると1時間ぐらいゆっくり時間をかけていいですから飲んでくださいというふうに書いてあります。中のものを全部排出してしまうというためなんですけれど、そうしたら30分ぐらいしたら前に座っているおばちゃんが、ベテランなんですよね、ほいっと手を挙げて、看護婦さん、1時間と書いてあるけれど、今すぐ飲んじゃいけないのと言うんですね。看護婦さんが、いやいや、大変だから1時間と書いてあるので、早い分にはいくらでもいいですよと言ったら、その方は一気飲みされたんです。この食塩水全部飲んで。で、言った言葉は塩味があっておいしいわと言ったんですね。もう化け物みたいなマニアの人がいます。

一方で、1日コースで朝からずっとそういう検査をして、夕方4時に終わるんですけども、

そのチームは6名でしたが、全部で20~30人いたと思うんですけど、3人の方は最後点滴を打っていました。検査だけにもかかわらずぐあいが悪くなっちゃうんです、耐えられなくなって入院する人もいる、検査に来て。最初歩いてきた人が、もう担架ですよ、帰りは。すごい世界だなと思いました。同窓会なんかでそういう話をすると、皆さんすごい好きで、あと人間ドックの定期検査でA、B、Cとありますよね、中性脂肪とか、もう、あれの数とかみんな大好きですね。これはすごく1つのビジネスです。保険診療外の雄大なビジネスだと思います。

もう1個のはまってしまっているものは飲食でして、2,000件めぐりというのを20年ぐらいかけてやっているんですけど、今、大体年に200回平日外食をしていると思うんですが、そのうち会社、大学というのは合わせて20回ぐらいで、社外の人が180回だと思うんですけども、本当に大宴会で自分が1メンバーで参加するのは相手が主導権がありますけれども、自分で手配するのは基本的に違う店に行こうと思っていて、新規開拓というのが年に100軒ぐらいいやっているといると思うんですね。その中でも特にそばと寿司です。これにこの5年間ぐらいい凝っていて。人は年とればそばと寿司に行くという考えがありますけれども、それを実践しているような感じで。ただ、そばのほうは残念ながらいちばんおいしいそばというのは静岡県の宮本というそばなんですけれども、そこに比べると東京のそばは全部もう落ちるので、いつも東京のそば屋へ行くときは、あらかじめ自分に言い聞かせて、妥協して食べるという感じですね。これは非常につらいです。唯一東京で許せるのは千住大橋にあります千寿竹やぶという店です。竹やぶというのは柏に本店がありまして、親戚が方々でやっていたりする有力なニューウェーブのそばなんですけれども、その親戚ですね、奥さんが親戚という方が1軒やっています。ここの「手びき田舎」というのがあります。せいろと田舎というのはひきぐるみでちょっと黒がかったようなので、せいろのほうは少しきれいな色ですね、もっときれいなのだと白糸とか、いろいろな呼び方がありますけれども、真っ白なのがあります。その3種類があるんですが、私はこのひきぐるみの黒いそばが好きで、それを食べ歩いて全国を回っているんですけども、そばというのは不思議なもので、川崎市にもそば屋はいっぱいありますけれども、1軒もないですね、おいしいそばというのは。鷺沼によしみやというのがありますけれども、そこがまあまあ許せる限界ぐらいい、基本的にはないです。でもそば屋というのは各まちで全部成り立っていて、これほどそばの、おいしいおそば屋さんが普及しない食品業界、食、レストラン業界というのは珍しいなというぐらいいですね。まちのひどいそば屋さんですと、どこかからそばを買ってきて、それをゆでて、つゆも買ってきたのを適当にまぜて出すという状態ですよ。それでもつぶれてないですから、住宅街における、私から見るととんでもないまずいそばというのが成り立つようなやっぱりビジネスが一方であって、一方で本当にそば日本一を目指して頑張っているそばというのがあります。こっちは高いです、やっぱり。宮本のそばというのは1枚600円なんですけれども、3口でなくなりますので、基本的に5枚食べないと、5枚食べてもいっぱいにならないんですけれども、5枚食べないともう、倒れちゃうという、お腹すいてです。だから3,000円というような感じですよ。

手びきというのがありまして、そばというのはいくらでも機械でひくわけですけども、電動でひくんですけど、手でひくというのがあるんですね。これは2時間かかります。2時間かかって20食です。なのでそれだけでやっていたら絶対ペイしないんですが、電動と手びきを併用

しているという店がありますので、その手びきを予約でやっぱり食べるということですね。

もう1つは寿司なんですけれど、寿司のほうはその逆で、これは東京においしい寿司のほとんどが集中しています。地方にはないです。理由は簡単なんですけれど、購買力です。これも残念ながら川崎市に許せる寿司屋もないんですね、これ。本当に私は不幸というか、つらいです。必ずどこか田園都市線に乗って出ていかなきゃいけないですから。溝の口より先には基本的にないです。中田市長がよく行くたまプラーザの前の何とかというのがありますけれど、全然話になりませんので。二子玉川ですね、ぎりぎり二子玉川と用賀のところじゃありません。あとはもう渋谷から先になりますが、何で東京に集中しているかという、高いからだと思うんですね。大体1人2万円以上かかりますので、高級寿司ってやっぱり購買層がないところは成り立たないのかなと。でも川崎市民はみんな東京で食べているんだから、絶対私は成り立つと思って、鷺沼あたりに誘致したいなと思うんですけれど。ぜひ市の補助金でインフラをつくってください。タレントは私が見つめてきます、引き抜いてきます。

皆さんもきっとお寿司好きだと思うので、私のベストスリーというのを言いますと、1軒目は取材拒否の店です。私のお寿司の本と『danchu』にしか載っていないという店なんです。浜松町にある宮葉という店です。お宮の宮に葉っぱの葉と書きます。ここが一番なんです。いかんせん高いです。夜行きますと1人4万円です。小泉首相も来ましたし、東証の会長兼社長の西室さんが25年間通い続けている寿司屋さんですね。そんな関係でトヨタの奥田さん、キヤノンの御手洗さんもみんな来ています。そういうすごい寿司屋です。ここのマグロというのは本当に、マグロって買ってきすぐがおいしいのではなくて、4日間ぐらい置いておくと、4日間から1週間ぐらいがおいしいんですね。10日ぐらいもちます。そうすると週1回大体マグロを仕入れるわけですが、その週のいちばんいいマグロを必ずそこが買っています。なので1貫お好みで食べると高いと4,000円ぐらい取られちゃうんですけれども、マグロのつまみをくれと言うと、こんなちっちゃいつまみがお皿に3つ乗っているんですね、たった3つです。知らない人はそんなのはぺろぺろぺろですが、これうまいとか言ってぺろぺろ、値段を見ると1万円なんですね。おかわりとか言うところんという感じですけども、そこです。そこはいちばんいいマグロのうち、腹カミとって、その中でも一番いいところを買います。そして2番目にいいところを買うのが宮内庁です。3番目は吉兆ですという感じなんですね。

それから2番目にいいお寿司屋さんは銀座の水谷です。これは日航ホテルの前の雑居ビルの地下1階にあります。ここはお寿司だけでしたら1万5,000円です。すきやばし次郎という人間国宝みたいなお寿司屋さんで、私は全然おいしくないし、もう、えばってどうしようもない人ですが、そこが一番弟子の人が独立してやっている店なんです。おいしいです。

3番目以降は省略ですけど、私が『日経新聞』に、あるとき『日経』のデスクから電話がかかってきて、西山さん、『日経』の土曜日の欄に現場の人の声を連載で載せるコーナーがあると。お寿司屋のCSというような切り口で載せたいんだけど、だれかいませんかねと言われて、これはすごいなと。お寿司屋さんで『日経』に連載が顔写真入りで毎週載るといのは大変だなと思って、一生懸命考えた結果、四谷の寿司匠という店なんですけれど、これ3番目に挙げておきますが、そこを紹介しました。その方は15歳で中学卒業で寿司屋になろうと思って、15年間全国で修行して、30歳で店を持った方なんですね。毎日満員です。1週間前だと予

約とれないです。ここはある意味明朗会計なんですけれど、いくら食べても飲んでも2万円。正確には1万9,800円なんですけれど、割安です。つまみはこんなちっちゃいつまみが、もう15品ぐらい出てきます。お寿司は食べ放題ですけれど、頑張っても20貫ぐらいですね、小さいのを20貫ぐらい食べれます。彼のやっぱりCSというのはすごくて、1回ひどい、3人でそのお店を予約して、1人のやつが3時間おくれで来たときがあったんですね。もう食べる気力もなくて、まだ待っていたので、控えみたいところで待っていたんですけど、結局彼の、開店から閉店まで彼の、中沢さんというご主人の態度を見ていましたけれど、ずっと変わらなかったんですね、閉店まで。キープアップしています。

お寿司のヒットするのは私は、これはほかの飲食やビジネスにも通用するんですが、3つの要素が必要で、1つはスキルですね、スキルがすぐれているということです。大体7年間かかります。一流店で修業して7年間で一人前になりますから、回転ずしでやっている方はすぐ入社してちょっとで、もう、すぐつくっていますが、もう全然だめですよ。スキルです。それからCSです。結局ほかの商売と違うというのは、お寿司屋さんはコミュニケーションしなければいけませんので、ずっと会話力というのが必要になってくるんですね。そうするとそもそも職人ですからこだわって威張る人が多いです。やっぱり今だと受けなくなってきましたよね。どのくらいわがままなお客さんの気持ちをうまくみとめて、穏やかになって大満足で、また来るよという感じに持っていかということです。

それからもう1個は、生きる姿勢です。これがこの中沢さんという人はすごくて、私が取材したときに彼はこういうふうに行ったんですね。彼の生活というのは朝6時に起きて築地に行きますよね。それで仕入れて魚の処理に午前中いっぱいかかります。ランチをやって、ランチの後、少し仮眠、1～2時間仮眠します。4時ぐらいからまた仕込みをして5時開店で、12時近くまでやります。そうすると2時ぐらいに寝て、また6時に起きると。基本的には夜4時間、昼寝1～2時間という生活が何十年も続くわけですね。仮眠というのはお店のこういうところに寝ますから、そんなにゆっくり寝れないわけですけど、そんな生活をしていたら体ほろほろになっちゃうんじゃないですかと私が聞いて、人間ドックとかやっていますかと、マニアですからね。彼は受けないと言うんですね。受けたら不安になってできなくなる。じゃあ、倒れちゃうかもしれないですか、いや、倒れてもしょうがないんだと。何でそこまでやるのかといったら、彼は東京でベスト10に入る寿司屋の職人というのは、命かけてやるしかない、そこまでやらなければ絶対になれないんだと言うんですね。そして1貫握るときに、確に行っていたらいいんですが、彼はこう、目を一瞬つぶって、きゅっという感じで出してくるんですけど、本当に1貫握るのに命かけて出していると言うんですね。それはやっぱりすごいな、満足度は何ですかと言ったら、自分は中学卒の寿司職人だと、でも、その前に来ている人たちというのは皆さん方とか、社長とか弁護士とか医者とか、そういう人たちだと。そういう人たちが自分をずっと見ていて、自分のお寿司で感激して、食べる喜びを話すのはまだしも、だんだん親しくなってくると会社では言わないような内情も相談してくれるし、いろいろなことを話してくれると。これは本当に最高の仕事なんですよねと言うんですね。

その後ちょっと、どういうお客がいいですかという質問をしました。これがおもしろいんですが、さっきの例えば50歳の同窓生が急に会って3人来る、これは全然だめだと、お客として。

何でといったら、懐かしいから当然人間ドックの話をしちゃって、お寿司のほうに注目しないと。接待客もだめだと。片方は接待をやるとうしていますから、必死で話したりなんかしますから、なかなかお寿司しに注目しないと。若いカップルは最悪だと。相手の人を口説こうと思っているわけですから、お寿司は道具ですから、もう全然だめだと。じゃ、ナカザワさん、だれがいいんですかと言ったら、皆さんになっちゃうんですけど中年夫婦だと言ったんですね。どうして中年夫婦がいいんだといったら、会話が何もなく、ひたすら寿司職人のほうを向いているというんです。なるほどと。そうなんです、ぜひ夫婦で行ってください。寿司はそういう感じですね。

それから凝っているもの、靴ですね、靴。ちょっときょう履いてきたかどうか、履いていると思うんですけど、汚いんですが、申しわけないんですけども、これはアシックスという会社のペダラですね、ペダルをもじったペダラというブランドなんですね。私は若いとき靴を履いていると、安い靴を履いていると何か会社に行くのに腰が痛くなったり、疲れたりすることがあって、いろいろな靴をリーガルとか試したんですけども、アシックスの靴に凝ってから、もう20年ぐらいアシックス以外は履かなくなりました。これはやっぱり素晴らしい靴で、1足2万円ぐらいなんですけれども、本当に腰が痛くならない、疲れしない。人間工学的に一生懸命研究してやっているんですね。

かばんですけれども、かばんもいろいろなを試して、よくオーナー社長とかがものすごい立派なかばんを持っていますよね、お医者さんみたいなかばん。あれ調べていくと2.6キロぐらいするんですね、重いです。私もいいかばんを前、持ったときがあるんですが、やっぱり重くてだめで、かばんは軽いということが決定的に大事だなと思って、いろいろなを調べた結果、エースってありますよね、かばんメーカー。エースの中にエースジーンという系列があるんですけど、その中のウルトラライトというシリーズがあるんですね。これがやっぱりかばんで抜群で、これがそうなんですけれども、エースジーンのウルトラライトで、もちろんビニールで買い物に行くようなのだともっと軽いのがありますけれども、それだとビジネスシーンでやっぱりあまりよくないので、最低限これぐらい四角っぽくないと格好悪いかなと思うんですが、これで600グラムなんですね。彼らは業界で一番軽いんだというコンセプトでやっていて、このウルトラライトシリーズはこれ以外にもいろいろなかばんがいっぱいありますけれども、私は今、これがすごくいいなと思って、自分の本で勧めたりしています。

眼鏡はこの中ではこだわり少ないと思うんですけど、10年間に7～8個つくっています。量は多いです。外出用の眼鏡とか、近くを見る眼鏡とか、車用とかスポーツ用とか、いろいろ替えているのと、人の度というのはどんどん変わっていきますし、度が合わなければ疲れますし、常にフィットさせているという感じでしょうか。

スーツはダーバンとアオキで買っています。これはダーバンのスーツなんですけれども、10万円ぐらいのやつなんですけど、軽いんですね、軽い糸でつくっているやつがあって、それを着ると、もう、ほかのスーツは着れなくなってきました。アオキも2～3万のスーツはよくないんですけど、6～7万のスーツですごく機能を重視した、新素材のスーツがあるんですね、夏は暑くないとか、冬は暖かいとか、そういうスーツはお勧めだなと思って、今、どうですかね、スーツ、40着ぐらい持っているんですかね、コート10着ぐらい持っていると思いますけれど。

この辺は何が大事かというと、消費を高めるのもあるんですが、ビジネスマンの気持ちを変えろという意味で、いいスーツ、ぴったり合ったスーツを着ると仕事ができるというふうには私は思って、そこを勧めています。営業に行くときに自信が持てるということが大事です。靴、疲れちゃったら話になりませんしね。

それから次は交友ですけども、今、社外の友人というのは2,000人います。そして年賀状が大体1,500通ぐらい来るんですけども、ここは2通りのデータ管理というか、2,000通が全部データに一応入っているんですけど、常時接触ある友人というのはやっぱり100人ぐらいだと思うので、その100人はワーキングデータです。常にパソコンの一番前に置いておいて、いつでも連絡とれるような感じになっていて、残りは年賀状に使うとか、検索に使うというような感じです。

大体どんな会をやっているかというと、そばの会ってありますけれど、5～6名で2カ月に1回集まるとか、お寿司だとこの間のは、そうですね、6名で行きますけれど、そういう会とか、あと女性の管理職の候補者のグループの会をやっています、女性13人で、私が顧問みたいになってやっているんですが、それは今度みんな高級寿司なんて行ったことないということで、やっぱり貸し切って、1人2万円でやろうとしているんですけども。

というような場所選びですね、これは決定的に大事です。場所というのが若い女性が来た場合に、入った瞬間にきょう来てよかったか悪かったかと決まっちゃうので、先日は代官山の萬葉庭というところでやったんですが、これはもう5～6年古い店だと思うんですが、真ん中が池になっているんですね。ビルの中ですけど人工の池です。その周りに席があるという感じで、ぐるっと池の周りを回って一番最後の個室に入っていくと、すごく気分がいいわけですね。というような場所選びというのがすごく大事だなと思っています。

これも川崎市では非常に困るんですが、1軒チェーン店で人気があるのは、鵜飼亭ですね、鷺沼の豆腐の鵜飼亭はいいチェーンです。今度あざみ野にもできましたけれど。

投資は、投資生活は20年やっています。これはサラリーマンの方にはいつも勧めているんですけど、週末投資家になるべきだと思っていて、デイトレーダーというのは絶対もうからないと私は思っているので、時間もありませんし、週末30分投資で資産をつくりましょうという感じで言っています。基本的には『四季報』と、その抜粋の『オール投資』というのを唯一のデータにして、国内は自分で日本株です。海外は投資信託で今、ヨーロッパと中国、インドで運用していますが、昨年1年間では2,000万ぐらいは利益が出たんじゃないかなと思っています。これは個計ということで、家計と関係なく個人の家計ですね、それを持たないと、結局サラリーマンというのは経営感覚が身につかないんじゃないかなと。自分がリスクを負うことによって初めて世の中の数字を本気になってとっていくわけですから、絶対に私はやるべきだと思うんですね、やったほうがいいのではなくてやらないと経営の勉強にならないということです。

それからこだわっているのは書齋です。書齋をサラリーマンは持たなきゃいけないということで、人生はプラン・ドゥー・シーの繰り返しですけど、プランとシーは自分の書齋で1人でやるということが大事ではないかなと思っています。それから週末は妻と買い物に行ったり飲食に行きますが、それはすべてマーケティングのサーバイですね。棚割りのマーケティングがありますけれど、どういうふうに配置されているかと。余計なものをいっぱい買ってしまう

んですが、勉強になります。例えば棚割りの経営学で一番あるのは、右ききの人が全体の9割だと。その人たちは左手に買い物かごを持つ、違いますかね、多分そうだと思いますね。左手に買い物かごを持った人は、スーパーで2レーンあったらどっち側を歩くかといったら右側の売り場に沿って歩くわけですね。左側に歩くと動線悪いですよ、かごがぶつかりますから。右側に沿って歩いて、こういうふうにとっていくとすごく流れがいいわけですから、みんなそっちに行くということで、お店側は右側の棚にパワー商品を置いています。売上高を見ると右の列は左の列の1.5倍です。50%増しなので、そっちに肉とか刺身があります。左側に豆腐、納豆、漬け物があります。もしそれが逆に置いている店があったら、もう、ばかなので、すぐ直さないで大損をしてしまいますというようなことを調べています。

仕事と遊びの境目はないわけです。さっきの飲食でいえば、どこの店へ行くかなと行った結果、どういうお客さんがいて、どういうメニュー、どういう価格帯で出しているかなというのが市場調査で、それが次に本を書くときに、こういう会ならこういうところでやれとか、こういう店へ行ったらこういう回転数を調べるとか、それになって、それイコール仕事の企画になってきます。そこから出てきたヒントをうまく自分の仕事の中に入れていくということですね。ただ、境目のないときの要注意は、過剰になってオーバーロードになってしまう可能性があるのです、ある意味24時間仕事にもなりかねないので、そこは注意です。

自分の話は終わりました、次に集客施設ですけれども、六本木ヒルズとか汐留、丸の内、丸ビル、調べていくと、この4つなかなと、4は結果ですけれども、回遊性ということで、うろろろできる、時間をつぶせるというのがやっぱり大事だなと。複合性は飲食とかサービスとかホテルとかオフィス、いろんなものが入っているとやっぱり目移りして楽しいと。3番のところは結構大事で、初進出というのはやっぱりキーワードですね、この施設で。動員は予想外ですけれども、では初進出ってどういうのかということなんですけれども、これはコレド日本橋です。規模としては小さいですね。天ぷら魚新というのがあります。これはどういうのかというと、六本木で二十何年間、魚新というのは何店か経営している、元魚屋さんの飲食店なんですけれども、基幹店は赤坂に魚新という割烹がありますが、その天ぷら魚新というの六本木店で二十何年間やっていた。コレド日本橋に出てくださいよといったときに、その店を畳んで退路を断ってここへ出たということです。つまり天ぷら魚新は、都内ではここでしか食べれないということです。これ、さっきの初進出の1つのパターンなんですね、店を畳んで出てくる。品川で駅中で受けているのがありますが、あれの一番奥にw a n o f uでしたっけ、w a n o f uというのがありますけれども、そこも築地にあった店に東日本が声をかけて出ませんかと言ったら、いや、出る、それで検討しているうちに築地の店を畳んで出てきましたから、やっぱり退路を断ってきたんですね。

それからこれは初進出ですけれども、松江の旅館が創業百十何年で人気があった。

(大東) 僕、行きました。

(西山) あ、そうですか、おいしいですか。

(大東) いいですよ。

(西山) はい、ということで、これはおもしろいですよ、地方の有名旅館の支店ですよ、初進出。銀座交詢ビルです。一種のバブルレストランビルなんですね。下はバーニーズで、銀座はホス

テスさんと同伴出勤が多いんですが、ここは割と少ないんですかね。とにかく高い店ばかり集まっているところですが、歴史はこういう福沢諭吉がつくった交詢社という社交クラブのビルを建て直してできました。

このお店を見ると、さっきの初進出というのが1つのやっぱりキーワードになっています。例えば右下の一室ですね、一室は大阪に本店がある店です。都内ではここができる前は東京駅のそばにありましたけれども、大阪の本店は1人コース2万2,000円だったか、感じて大統領なんか大阪へ行ったらすぐ連れていくような店ですね。その天ぶらの店がここにありますが、東京ではそれまで天ぶらの近藤という銀座の店が一番おいしいと言われていたんですが、私はここへ行ったらもう、こっちのほうがおいしくなって、もう、天ぶらは一室ですね。ぜひ1万円ぐらいのコースからあると思うので、行っていただければと思います。

それから2行目の真ん中の逸喜優というお寿司屋がありますね。これは都立大学にあった地元の名店です。それがさっきと一緒に。そこのご主人がここへ出店するというので、弟子に都立大の店を譲って、みずからここへ乗り込んできたという感じです。ここはでもちょっと違うんですね、やっぱり寿司の世界全部見ていると、銀座で成り立つ寿司と住宅街で一番店の寿司は、レベルがやっぱり違うので、今、この店は銀座で決して一流ではないです。あとご主人も住宅街で人気のあるご主人と銀座のビジネスマン、ホステスを相手とやっぱり違うので、すごく戸惑ってましたね。変な逆転現象が起きて、60歳ぐらいのご主人がちょっとそういう意味で自信をなくして、35ぐらいの一番弟子のほうが、むしろ話が合いますから、力を持ちちゃっているんですね。横でオーナーのほうが小さくなって、私はお寿司を予約するとき必ずご主人の前の席というふうに言うんですね。とれなければもう、その日はとらないので。お弟子さんの食べたのではやっぱりスキルが違いますから。ということでそのご主人の前へ行ったら、はじっこなんですね、珍しく。中央はその35歳が牛耳ってばりばりやって。それでその60歳の人といろいろしゃべっていたら、何かすごい気に入られてしまって、西山さん、優しいとか言って、今度2人で飲みましょうよ、ホモではないと思うんですけど、飲みましょうよとか言われて。ちょっと気弱になっているのかなという感じです。

上から3列目の左の端、たらふくまんま、これは福岡で何店舗かある店の東京進出なんですね。初進出です。この辺はちょっとずるくて、ここ1万5,000円のコースからなんですけど、福岡の人に聞くと1万円でおつりが来るよということで、銀座に出るときにコンセプトを変えて、つくっている人はもちろん現地の人に来てやっているんですけど、ちょっと高級にグレードアップしたのかなという感じです。

ことほどさように丸ビルですとフレンチの日本初進出とか、イタリアンの初進出、汐留だとやっていますけれど、それに比べてこれは国内の東京進出、あるいは銀座初進出というコンセプトでつくっています。

では、地方はどうか。大阪のハービスエントですけども、駅の横ですから地下街から入っていきますので非常に一等地ですよ。ここは5階がダイニングになって9店舗ありますけれど、大阪の中心街にあった人気店がここに出店したというのは1店舗でして、あとは基本的に全国チェーンの店です。K I H A C H Iとか、米門とかですね。それで書いてあるのは、本店銀座とか、本店青山と書いてあるんですね。この辺がやっぱり地方マーケットって全然違うん

だなど。東京はさっきの松江旅館初進出が価値ですよ、本店青山だか銀座、そんなの関係ない。今度地方に行った場合は逆で、東京のどどこにあるということがポイントなんだなというのがわかりました。

集客成功レストランの法則はこういうことなんですけれど、決定的な大事なのは入った瞬間の居心地のよさというんですか、ああ、この店来てよかった、さっきOLが言った言葉ですね。それと1口目です。先付とか、スターターとか、最初1個出てきますが、それでも評価は決まってしまうので、その味がどうかですね。これは本当に命がけのポイントになってきます。

今度利用者たちを少し見ようということで、私の専門だと今、女子学生、OLということになるので、女子高生の最大の関心は今、入試です、もちろんです。これは入試事情は変わってしまっていて、お子さんがいる方はそのとおりでいいんですけども、大学にいてオープンキャンパスをやっていると、最近ですと8割の女子高生はお母さんと来ます。そして個別相談コーナーで陣取っていると、お母さんと生徒がいて、そのまた会話の9割はお母さんが一方的に話しています。お母さんは徹底して3大学ぐらいを調べているので、質問は微に入り細に入りですね。すごいなと思います。専門科目のこれは第二外国語でとれるのかとか、何単位までどこかは認めるんだという感じで、こっちは学生をチェックしたいので、学生に何か質問をすると、あまり、あーとかうーとか言って、またお母さんが答えるというのが実情で、城南予備校に行っても今やお母さんです。最大の関心、入試、女子学生は就職ですね。就職は大学の関係者の方がいるので、今、絶好調ということですよ。

OLの問題は、私は今、ストレスというふうに思っています。OLのストレスが非常に高くなっている。それで調べようと思って、JR東海エージェンシーのモニターがあります。これは新幹線を利用している人だけのモニター3万人を持っているんですね。なのでその中からチェックして、ストレスの高い人をピックアップしてみました。合計95.3%の人がストレスがあったということで、その原因は自由な学生時代とシビアな企業社会のはざまのかなと。性弱説というふうに私は思っていて、小さいころから家でも、先生にも怒られたことがない。学生のゼミの議論でも突っ込んだ議論をしない。友達関係も表面的なことだと、深く傷つくという経験がなく社会に出てしまいますので、すごく弱い。自主決定、さっきのお母さんみたいな影響があるとやっぱり弱いのかな。それから女性の方に特にですけど、まちにストレス解消装置がないということです。男性の皆さんは別に11時まで残業してもバーへ行ったり、もっと変わったところへ行ったり、いくらでもまちにストレス解消装置があるわけですよ。本当に深夜まで働く総合職、管理職女性にはまだ受け皿がないわけですから、歌舞伎町のホストクラブというわけにはいかないと思うので、そこが問題だろうと。

何をストレス解消にしますかということなんですけれど、いちばん最後のビジネスで考えると、最後の職場、家庭外ということで、現状はJTBです、旅行に行く、外食に行く、指圧・マッサージに行く。1、2番は今までですけど、3番というのはやっぱり急上昇しているなと思うんですね。渋谷のまちを歩いていてもものすごいふえているのは、指圧・マッサージです。これは実は川崎市にも横浜市にもあるんですね。これは唯一ローカルで消費できます、飲食はできなくても。

それで願望、これからふえていくのは何かというと、旅行へやっぱりもっと行きたい、2番

目湯浴施設、スポーツ観戦、ここでも2番がやっぱり大きい要素です。スパです。スパ・エステ系というのがやっぱりこれからまだまだ伸びるという感じです。

それで女性、セレブの方ですね。これは年収が800万以上ぐらいで、ばりばりやっている人たちです。どんな生活しているの、平日はたまに飲み会、マッサージです。休日はスポーツクラブ、スパ・エステです。買い物。買い物のある方は、女性服を買うんですけども、1回50万買うというふうに言っていました。休暇は旅行です。ここに50万買うと、ばかじゃないかと、何でそんな買うんだということなんでですけど、ここでいろいろ聞いていくと、ああ、そうかということがわかるんですね。スパークしちゃうんですね。10万円では家に帰れないんです、50万消費してやっと納得できるんですね。結局休みの日がないですから、その方は外資系で毎日2時に帰るんですね。既婚者で子供もいるんですけど、子供は親に平日預けっぱなしで、土曜も出勤して、日曜だけ子供と過ごす。そのときに買い物は限られた時間の中で集中して買わなきゃいけないから、きょういいものがなかったら帰るというふうにはしたくない。もう来ちゃったんだから買って帰るといふ。収入はその方は2,000万円、妻だけであるんですけども、だから50万円使う。使わないとバランスがとれないというか、ふだんのハードワークがオフセットできないということで、私は高度消費オタクというのがやっぱりターゲットになってくるなというふうに思います。そうせざるを得ない人たちですね。

これをどう取り込むかなんですけども、皆さんセミプロなので、使用経験が豊富なので、口コミをやっています、自分たちの周りで。それをもうちょっと取り込めないかなということ。自社の掲示板なんかには、私だと例えばさっきのダーバンとかアシックス、エースジーンが大好きですから、自分の本で書いていますけれど、会社に言われたらいくらかでも宣伝しますよね、というような感じですね。車なんかだと皆さんそうだと思うんですけど。

それからここが悪いとか、ここを改善してほしいというのは言いますから、それを商品開発のネタかなと。あとはコミュニティですね、ファンのコミュニティを形成して、シンパシーなグループをつくるということです。

ポイントは、さっきの高度消費オタクも含めてやっぱりオタク化なのかなと。何かこだわりがあるところがあって、とことんそういうのを幾つか持っていくということで、仕掛ける側というのは、利用者側がセミプロですから、それを上回るやっぱりプロにならないとビジネスできないなということと、取り込みですね、その両方かなというふうに思います。

では、発表は以上です。ありがとうございました。

(質問) 西山さんの近辺に、さっき女性のセレブの話が出ましたけれど、そういう人は川崎にも住んでいますか。

(西山) 住んでいると思いますね、地元で消費しないだけで。地元では日用品の買い回りだけという感じですかね。

(質問) それは店がないから、雰囲気か。

(西山) 両方ですね。私自身がそうですからね。私の妻なんかの意見だと、川崎駅近辺のさいか屋とかあの辺は、歩いている人が違うと言うんですよね。妻はもう二子玉川高島屋オタクな

んですけど、さいか屋とかあの辺で買おうという気にはもう一度もなっていないようですね。あと南部線沿いも基本的にはそれと同じようなとらえ方をしています。溝の口の丸井とかもほとんど行かないですね。私は丸井ぐらいだったら時々行きますけれどね。田園都市線サイドだと学生の飲み会なんかやると青葉台が多いですね。結構店があるんですよ、青葉台。たまプラザの再開発が今、東急がやっていますから、あれがどのくらいのものが出てくるかというので、またちょっと変わるかもしれませんね。あと武蔵小杉ですね。武蔵小杉はご存じのとおり、この間1番になっていましたよね。信じられないですよ、私、何十年も住んでいる者が。武蔵小杉が住みたいまち1位というのは何かおかしいなと思うんですけど、駅前のNECの跡地に高層マンションが建っていますから、やっぱりそのインパクトというのが、地元以外の人にもすごいあるのかなという。住んでいけば急に好きにはならないんですけど。ついこの間もあの高層マンションの1期の賃貸に申し込んだという人がいて、その人は女性の公認会計士27歳で、相手の男はソニー28歳で、いろいろな物件を見た結果、あれは駅から近いと、3分ぐらいと言っていましたかね。それで20万を切る。なのでそういうセレブ新婚にぴったりだというような話。

あと何か川崎の質問が出ると。

(質問) 今の田園都市線の沿線のお話だと、二子玉があるからこそ、そこでみんな済まちゃって、逆に川崎にそれがあるからって多分行かないかなという気がするんですけど。

(西山) でも、川崎駅だとそうなんですけれど、今度武蔵小杉みたいなのがチャンスなんですよ。要するに概念が変わるわけですから、まちが変わりますよね。そういうときにイメージに乗っちゃうというのが多分大事なんですよ。生まれ変わるということですかね。駅も変わるわけですよ、市が頑張ってる。

(質問) やっぱりセレブの方たちとおっしゃいましたけれども、そういうひとつの消費的な話でいえば高い買い物というのは近くでやらない。

(西山) ないです。

(質問) それは今、おっしゃられたように、こういったイトーヨーカドーがあれば十分であって、イトーヨーカドーぐらいのきちっとしたお店があればいいわけで、あくまで武蔵小杉はそういういい場所とリンクしていればそれでまちとしてはいいとは言えないんですか。

(西山) それで済めばそれでいいんですけど、二子玉川というのは住宅街だけれど高度消費ですよ。あんなったというわけですよ。

(質問) 先生は川崎市にお住まいですか。

(西山) そうです、宮前区何とか。

(質問) 今、このチームでちょっと調査を企画してまして、今のお話からするとあまり川崎に愛着。

(西山) いや、愛着はあるんですけど、消費する場所がないので困っちゃう。

(質問) 何で川崎に住まわれるのかという。

(西山) それは親が住んでいたから。

(質問) なるほど。これからも川崎に住み続けられるわけですか。

(西山) それは今の家に住んでいるから、持ち家でやっていますからずっと住むと思いますよ

ね。いずれ介護マンションに入ろうと思っていますけれど、それまでは多分いるんじゃないかと。移ろうという発想はないですね。生まれたのは目黒区だったんですけど、最初に親が家をつくったのが今のところで、それから結婚して世田谷区に行って、また今度2所帯住宅にして、また戻ってきたという感じで、通算、わからないですけど三十何年いるんじゃないですかね。

あと、そうそう、ビジネスでよく地元でいうのは、宮前平、宮崎台に一戸建てで割と大きい家がありますよね。大企業の幹部の方、元幹部の方の家が多いと思うんですが、皆さんご主人が先立たれますよね。裕福な奥さんがひとり暮らししている家が相当あるんですね。これはお金ありますけれど、1人で買い物とかなかなかできなくなってくるので、本当に何というんですかね、安いハイヤーではないですけど、その人を乗せて買い物に行ってあげて、買ってきて手数料をもらうというビジネスは絶対成り立つと思うんですね。そのときに大事なのは、結局安心ということなんですよね。家の中まで入ってきますから、普通の人に頼みがたいですよ。そうすると何か川崎市で認定した何とかとか、それが本当に大事になってくるんです。それがないと怖いという。便利屋なんて怖くて電話しにくいですね。あと家の中も結局、家具を運べないので模様替えもできなくなっちゃうわけですね、お年寄りの人。掃除なんかも限定的になっちゃうので、本当は何か年1回来てくれて、お金を払うから一緒に手伝ってというニーズですね。

(質問) それだったら通販とかでカタログを見ていると、結構ありますよね。僕くらいの世代って団塊と思うんだけれど、高齢者の方って多分。

(西山) できない。

(質問) できないですよね。

(西山) そうですね。あと引き取ってくれということですよ、要らないものはいっぱいありますよね。

(西山) さっきの鵜飼亭の鷺沼店なんていうのは、大成功しているわけですよ。それはやっぱり5,000円ぐらいのコース、5,000円の店ですけど、なかったということですよ、空白地帯にやっぱりある程度のブランドの中クラスの店がなかったの、みんな飛びついていつも入っているという感じだと思うんですね。そういう打ち方はできるんですよ。地元から見れば、別に行きたくて二子玉川に行っているのは妻のほうで、私はそんな全然あれだし、さっきの高級寿司でいえば本当にいいのが近くにあることが一番いいわけですね。銀座で食べたいなんて思わないですよ。飲んで食べてすぐタクシーで帰れば一番いいんですから。

(西山) たまプラーザの東急百貨店はかなりスーパー的ですよ。日吉の東急百貨店もそうだと思うんですけど、日吉の東急百貨店はいつもこんでいますよね。あの感じなんでしょうね、武蔵小杉にもしつくとすれば。モデルですよ。溝の口でも丸井とか若い人は相当入っていますね、休日に行くと。あと地元ですごくこんでいるというのは、駐車場のある大型書店ですね。宮前平にありますけれど。あとクリエイト系のドラッグストア、あの辺はもう、ぴったりはまっているんでしょうね。スポーツクラブはもちろんですけど。宮崎台にある駅前にあるスポーツクラブは、エアロビクスのスタジオの広さとしては、あんな広いのはちょっと何十軒行っても1回もないですから、かなりの規模だと思いますね。線路から見えるやつです。

100人やれますから、体育館みたいなところで、お立ち台みたいな上に先生が乗って。駐車場はでもいつも満員で、何か列ができていますね、あそこ。

北部市場って川崎市ですね。あれってもっと何か資産で利用できないかなと思うんですけどね。一般の人も買える、要するに築地の周りって一般の人も来ますよね。ああいうふうの開発できないんですかね。

(西山) そういうたぐいですよ、何か魚系の飲食店をあのそばにつくれば、イメージできるわけですから。築地の寿司みたいな感じ。確かに高級寿司店でも、一部相模湾の北部市場から仕入れているというのがありますから、あるんです。二子の寿司屋なんかでもそうやっているの、それはそれであるんです。近海ものというのはあるわけですから。

あとはトンネルの上が何だというと、武蔵野線というやつなんですね。それが走っているんです、JR。それが今、貨物専用なんですね。あれ人も乗れるようにというのはなかなかできないんですかね。線路がもうあるわけですから、走っているわけですから、だいぶ違ってきます。

あとは何だろう、住んでいる者からいくと、川崎市営地下鉄、今度のやつというのは、そんなにメリットはやっぱり感じないんですね。特に武蔵小杉から川崎の部分というのは、沿線の人を拾うというため、あれ、わざとやるんですか、迂回するのかもしれないんですけど、南部線があると、それよりこっちの人にとっては何の必要もないという感じなんですね。武蔵小杉と百合ヶ丘のところは、横に走っているのがないからあっていいのかなと。だったらJRと提携して、南部線に入っていけばいいんじゃないかなと思うんですけども。もう決まっちゃったわけですからね。

あとはさっきのはまるというのからいくと、パチンコ屋は入っていますね、どこでも。すごいですね。

(西山) スパはないですよ、大型スパは。絶対それは必要なんですね、このニーズからいって。銀座のスパに行きたいとはOLは思いませんので、やっぱりお化粧を落としちゃうので、近場がいいわけですね、スポーツクラブと同じなんです、家から近いところへ行きたい、こればかりは。

〔了〕