

jeki 〈未来の商業施設ラボ〉が ウェブサイトを開設し 商業施設のコンセプト・理想像を発表

未来の商業施設は「買い物の場」から 「生活者とウェルビーイングを共創する地域拠点」に

※ウェルビーイング：身体的、精神的、社会的に良好な状態にあること

株式会社ジェイアール東日本企画は、社会の環境変化やデジタルシフトを背景に、商業施設の「買い物の場」としての価値が揺らぐ中で、生活者の視点に立った「理想の商業施設像」を考える「未来の商業施設ラボ」を立ち上げ、これまでの研究成果を、未来の商業施設のコンセプトとしてまとめました。

当ラボメンバーは10年以上にわたり商業施設に関わる研究・実務に携わってきました。その知見を活かしつつ、今回、新たに12名の有識者インタビューやバックカスティングで未来を創発するワークショップを実施し成果としてまとめたものです。

コンセプトは、モノからコトへという時代の変化の先を見据え、商業施設が「生活の場」として、生活のあらゆる時間に寄り添い「生活の質の向上」そのものを目指していくものです。内容は当ラボが開設したウェブサイトにてご覧いただけます。

未来の商業施設
のコンセプト

生活者とウェルビーイングを共創する地域拠点



実現のポイント

従来の商業施設

当ラボの考える商業施設

価値創出

商業施設が顧客に買い物の価値を提供

商業施設と顧客による生活価値の共創

ニーズ充足

共通した顧客の顕在ニーズに対応

一人ひとりの顧客の潜在ニーズの充足

ソリューション

施設内のテナントが個別に機能

テナント&地域連携によるリソースの統合・編集

当ラボが考える未来の商業施設のコンセプト・実現のポイントから想定される、生活者の利用ストーリーをご紹介します。

① 商業施設と顧客による生活価値の共創

商業施設が顧客に買い物の価値を一方向的に提供するのではなく、顧客も自分の生活価値向上のために能動的に関与“生活の場”となる商業施設として、顧客の生活価値を高めたい気持ちを受け止め、伴走して実現

STORY①Aさん（シニア・男性）

商業施設と共に新たな生きがいを実現

シニアになり、自分の好きなことを生かした新たなやりがいを探しているAさん。その思いに真摯に寄り添う商業施設のパーソナルコンシェルジュの姿勢に、Aさんは自らアイデアを出したり、パーソナルデータも開示して対話を深めた。パーソナルコンシェルジュはAさんがやりたかったコーヒーショップに地域リソースを連携させるなど魅力ある店舗づくりを支援。Aさんはバリスタとなり、商業施設と共に思いを実現した。



② 一人ひとりの顧客の潜在ニーズの充足

共通した顧客の顕在ニーズに対応するのではなく、顧客自身も自覚できていない潜在ニーズまでも充足リアルな商業施設として、“人との対話”や“実際の体験”を通して、新たな気付き・発見・出会いを提供

STORY②Bさん（大学2年生・女性）

潜在的な思いの発掘から進路が見えてきた

大学で専攻するAIのスキルを活かし、やりがいのある仕事に就きたいBさん。商業施設のキャリアカウンセラーは、Bさんのパーソナルデータの分析とリアルな対話を通して、地域貢献活動への参加を提案。それは、Bさんにとってはまったく想定外のものだった。だが、Bさんは地域の農家や子どもと触れ合える活動体験を通して自分の潜在的な地域への思いに気づくことになり、進路を決める契機となった。



③ テナント & 地域連携によるリソースの統合・編集

施設のテナントだけでなく、地域のリソースも統合・編集してソリューションを提供地域と共生する商業施設として、地域活性も視野に入れ、テナント & 地域連携によるトータルサービスを提供

STORY③Cさん・Dさん（共働きのパパ・ママ）

商業施設と地域の連携によって生活価値が向上

子どもの出産を機に引っ越してきて、この街のことをもっと知りたいCさん・Dさん夫婦。そんな夫婦に、商業施設はテナントだけでなく、地域スポットへのモビリティ手配やテナントと公園を連携させた体験、さらには地域の人とのマッチングや交流の機会提供など、地域リソースも活用してサービスを提供。商業施設が地域連携の拠点となることで、Cさん・Dさん夫婦の新しい街での暮らしが豊かなものになった。



未来の商業施設ラボ

未来の
商業施設
ラボ

商業施設は、これから先の未来にどうあるべきなのか？
「買い物の場」としての価値が揺らぐ中、新たな存在価値を見いだすために
“生活者視点”に立った研究を行っています

ウェブサイト

https://www.jeki.co.jp/field/mirai_lab/

研究結果の詳細を公開中！

設立：2020年（2019年より研究活動開始）

ウェブサイトでは当ラボメンバーが、未来の暮らしの有識者や商業施設関係者との対談等を通して、
さまざまな未来の商業施設へのヒントを発信しています。こちらもぜひご覧ください。

これまでの研究のフロー・ステップ

本研究は、以下のフロー・ステップで進めました。研究を進めるにあたり、未来戦略コンサルティングを行うD4DR(株)[※]の藤元氏をはじめ、インタビューに応じていただいた有識者など、多数の方々にご協力いただきました。

1. 商業施設ユーザーアンケート調査（過去研究の参照含む）

jeki「駅ビル回遊行動調査（2017）」「EC隆盛時代におけるリアル店舗の価値とは（2017）」「新型コロナウイルスを契機とした鉄道通勤者の行動・意識の変化に関する定量調査（2020）」「インタビュー調査から見るエキシュマーの「時間」変化（2021）」ほか多数

2. 産業能率大学・加藤肇教授および学生とのワークショップ

3. 有識者インタビューによる知見収集（2020年10月～ 計11回・12名へのインタビュー実施）

D4DR 藤元健太郎氏「テクノロジーの進化で未来の私たちの暮らし、商業施設はどう変わるのか」

ALL YOURS 木村昌史氏「ファッションと生活の変化、そして商業施設の未来とは」

美食倶楽部 本間勇輝氏「美食倶楽部」仕掛け人と語る、食と商業施設のこれから」

アトレ 藤本沢子氏「地域と共に生きるコト消費型駅ビル プレイアトレ土浦に学ぶこれからの商業施設とは」

NTTコミュニケーション科学基礎研究所 渡邊淳司氏「これからの暮らしに、そして商業施設にウェルビーイングの視点を」

面白法人カヤックCEO 柳澤大輔氏「「リビング・シフト」で何が変わる？ 未来の暮らしと地域の商業施設」

船場 丸山朋子氏・小西龍人氏「公民連携や顧客との関係づくり 商環境創造の株式会社船場と語る、これからの商業施設」

三越伊勢丹 長谷川丈洋氏「百貨店の歴史とホスピタリティに学ぶ、これからの商業施設の在り方」

リライト 粉山真人氏「これからの商業施設は、地域の小規模事業者を巻き込んだ“共同体”へ」

立教大学特任教授、不二製油グループ本社CEO補佐 河口真理子氏「SDGsを身近に感じられる場所に。サステナブルと商業施設の未来を考える」

兵庫県立大学 経営学部教授 川上昌直氏「収益多様化」こそが、商業施設に、新たな顧客価値を創出する」

* 有識者の所属・肩書きはインタビュー当時のものです

4. D4DR(株)の「未来コンセプトベディア」を用いた未来創発ワークショップ

5. 総合分析

※D4DR(株)は、知識集約型コンサルティング・プロデュース企業として、超長期的なビジネス戦略・マーケティングコンサルテーション等を行っています。代表の藤元健太郎氏は、野村総合研究所を経てD4DRを立ち上げ、現在は、関東学院大学人間共生学部非常勤講師、日経MJでコラム「奔流eビジネス」、Newsweek日本版で「超長期戦略企画室」を連載、近著に「ニューノーマル時代のビジネス革命」（日経BP）など、多方面で活躍されています。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

研究内容に関するもの 株式会社ジェイアール東日本企画 未来の商業施設ラボ 03-5447-7857（担当：村井・松本）