

## 上海市内で人気のお店と売れている商品について

消費者の好みは、経済環境に敏感に反応する。ほんの数年前に良く売れていた商品が急に売れなくなる。今上海では、一般消費者も贅沢になり、昨年まで人気があったサービスが、今年は見向きもされなくなっていく。小売業者のリーダーたちは、実に頭が痛い状況である。

では、いまの消費者に本当に愛されているサービス、または愛されている商品は何だろうか。各売り場を調査し、人気があるお店の現状と人気がある商品の特徴を紹介する。

### ① 人気があるお店は、商品のクオリティー・接客サービスと清潔さを徹底している。

数年前の売り場は、汚れた商品を平気で展示し、お客様に対し挨拶もなく、職員同士がお喋りするなど行儀が悪く、また、お店の中が非常に暗く、特にトイレ周りが非常に汚かった。



人気があるお店は、QSCが「超」徹底的

現在、人気があるお店は、日本と同じように、QSC＝商品のクオリティー（Quality）・接客サービス（Service）と清潔さ（Cleanliness）を徹底している。

商品の展示について、以前は縦・横の棚を並べただけで、通路も狭く、本当に歩き難かった。

現在、商品の並び方について、デザイナー自ら現場に行き、展示台の形・高さ・長さなど、細かく指導している。通路も幅広く、非常に買いやすい環境になっている。

清潔さについて、この数年で特にトイレの事情が良くなった。トイレの内装は、本当にホテル並みになっており、各階のトイレに専属な清掃職員が配置され、常に掃除している。

## ② 人気があるお店は、品質と価格のバランスを取っている。

現在、消費者の節約志向が強まり、低価格サービスが確かに流行しているが、単に安さを追求するだけでは、品質のイメージに傷がついてしまう。

以前の「安ければ、売れる」という時代は終わった。現在の中国、特に大きな都市では、経済向上と同時に、少し品質の良い商品を求めている。これは、ユニクロ成功の秘訣である。言い換えれば、この数年、中国で大活躍している「ユニクロ」の強みの一つは、品質と価格のバランスである。

ユニクロは、川上の原料調達において繊維トップメーカーと直接交渉を行い、新素材の共同開発を展開する。そして、品質管理などの技術サポートを行っている提携先の海外工場において大量生産することにより、リーズナブル価格で消費者への提供を可能にしている。



上海ユニクロ

上海「港匯広場」にあるユニクロ売り場で販売している価格を見ると、Tシャツ・ズボン・セーター類は、ほとんど1,000円～3,500円の価格帯で販売している。買い物客の話によると、ユニクロの品質なら、この価格は高くないという。ユニクロ店長の話によると、売り上げは、毎年確実に上昇していると言う。

一方、過去人気の安売りスーパー、カルフルーを見ると、同じシリーズの繊維商品で、ユニクロ価格の約半額で販売しているが、この数年、売り上げ実績が良くない。カルフルーの繊維商品に対して、ある調査データによると、価格は安いですが、品質が良くないという評価である。

### ③ 売れている商品の特徴：日本発「カワイイ」、中国で大流行。

「カワイイ」という日本語が中学校、高校生の中にそのまま普通に使われている。これは、繊維だけに限らず、雑貨など日本のあらゆるモノに対して「カワイイ」と表現されることも多いのである。



上海副都心に位置する徐家匯のエリアにある日本五番街には、「チュチュアンナ（tutuanna）」、「無印良品」など有名なお店が入っている。日本五番街に行く理由について、調査したところ9割方は、「カワイイ」商品を販売しているという回答である。

日本五番街

靴下「チュチュアンナ（tutuanna）」の店で実際売られている商品を見たら分かるが、商品・飾り物・パッケージなど一連のもののデザインがカワイイ。上海で4店舗展開している靴下「チュチュアンナ（tutuanna）」が、人気の理由は、「チュチュアンナ（tutuanna）の世界観」を中国にそのまま持ち込んだことと、店舗内の雰囲気可愛らしく、親しみやすさで溢れていることにある。

「試着室に入ると、ちょっとしたお姫様気分になれる」と人気を博している。



チュチュアンナ



無印良品の繊維商品

一方、「無印良品」のお店で実際売れている商品を見ると、非常にシンプルなデザイン、シンプルなカラーである。来店の人に聞くと、日本スタイルの「お洒落」と「品」があるという評価であった。



若者に人気があるお店

「カワイイ」について、女子高校生たちの情報源となっているのは、日本のファッションを紹介する雑誌「S Cawaii」である。日本発の「カワイイ」は、もはや一過性のブームではなく、トレンドとして定着していると言える。

2011年9月

上海オフィス

蔡 徳栄

参考資料： プレジデント  
KANPASAR