

台湾で最もショップスタッフが優れている会社を作りたい

アースミュージック&エコロジー(earth music & ecology)、イーハイフンワールドギャラリー(E hyphen world gallery)といった日本・アジア女性に人気のブランドを展開する株式会社クロスカンパニーが、08年6月に台湾に現地法人克洛絲股份有限公司を設立した。

イギリスから日本に渡り、セレクトシューズショップの経営など、16年日本で活躍され、この度克洛絲股份有限公司の総経理になられたTillman氏に話を伺った。



克洛絲(股)有限公司
Meyrick Tillman 総経理

ークロスカンパニーの事業概要をお聞かせください。

株式会社クロスカンパニーは、94年に岡山で設立されたアパレル衣料品の企画・製造・小売販売を行っている企業です。02年の売上高約20億円の規模から、08年は見込で約220億円の規模に成長してきています。創業者であります石川康晴社長とは、実は私が前職のセレクトシューズショップを経営していた頃からの知り合いです。

リラックスをコンセプトにしているカジュアルなブランドとして「アースミュージックエコロジー(earth music & ecology)」、スタンダードとトレンドをミックスさせたリアルクローズなブランドとして「イーハイフンワールドギャラリー(E hyphen world gallery)」といった2つの主力ブランド以外にも、「トピックラックス(topic luxe)」等十数のブランドを持っています。

表参道ヒルズ、LAFORET 原宿を始め、日本全国のファッションビルや百貨店、駅ビル等に約200店舗展開しています。

ー台湾への進出の経緯をお聞かせください。

アジアの女性、特に香港と台湾の女性は、実は過去から渋谷等の店舗で弊社の商品をよく購入してき

ていました。その背景もあり、弊社の商品を香港のセレクトショップ I.T (香港、中国に各160店舗程度を展開しており、日本ブランドを扱う大手)を通じて、香港内の数十店舗で扱ってもらいはじめ、非常にいい成果を出してきています。また、I.Tを通じた中国大陸での販売も既に始まっており、今後マカオにも展開する予定になっています。

従来から日本ブランドは台湾消費者に人気であったので、台湾展開という考えは数年前から社長の脳裏にあり、研究を続けていました。今般の新政権誕生により、中国大陸との交流が活性化され、中国の消費者が台湾で弊社のブランドを目にすることが出来るのもいいタイミングだと捉え、進出を決定する運びになりました。

私自身も、過去はヨーロッパの商品を日本に紹介して販売するビジネスを営んでいましたが、ユーロ高もあり、逆に日本の商品を世界に紹介するビジネスに取り組みたかったのです。

ー台湾での事業計画をお聞かせください。

台湾ではまず主力ブランドの「アースミュージック&エコロジー」を展開し、年内に台北市内の百貨店を中心に5店舗オープンする予定です。来年から

日本企業から見た台湾

は「イーハイフンワールドギャラリー」の店舗もオープンしようと考えています。台湾には日本のようなファッションビルはあまりないので、基本的には百貨店内への出店になると考えています。台北の次は台中への出店も考えられます。

台湾事業を成長させて、長期的には台湾を核に、シンガポールやその他アジアへ展開することが理想だと思います。

	長期（3年4ヶ月）目標
売上計画	20億円
出店計画	約25店舗

出所）同社「台湾事業拓展計画」

ー台湾拠点をどのような拠点にしていきたいですか。

クロスカンパニーは品質を保つために、CS(顧客満足の提供)、ES(従業員満足の追求)、High Education(日本一の販売員育成)、Quality & Eco(環境にやさしい優れた製品の提供)、Corporation Value(企業価値の向上)、QMS(品質マネジメントシステムの継続改善)の6つの品質目標があります。これは台湾の拠点到全て当てはまるものと考えています。

日本の経験から、店舗での販売はやはりショップスタッフの品質に左右されます。台湾の様々な店舗を見ていますが、ショップスタッフのレベルはまだ改善の余地があると思います。現在弊社の台湾で採用した従業員を、日本の一流店舗での実地研修に参加させています。これらのスタッフが戻ってきて、更に台湾で努力し続けることで、台湾で最もショップスタッフが優れている会社を作りたいと思っています。

また、クロスカンパニーは日本で、ユニセフを通じた募金、エコバックのデザイン、リサイクル製品の開発等様々なCSR活動を行っていますが、台湾でも環境に関するイベントやチャリティー、従業員の品質を高める様々な活動にしっかり取り組んでいきたいと思っています。

ー現在お抱えの悩みや課題をお聞かせいただけますか。

まずは言語の問題でしょうか。前職時代から台湾にはよく来ていましたが、シューズ関連業界は英語が出来る方々がいらっしやっただので、あまり苦労はしませんでした。今は中国語ができないとなかなかコミュニケーションが難しいです。

台湾企業との交渉も苦労しています。台湾企業は意思決定をされると非常に動きが早いのですが、意思決定をされるまでに時間を要することが多いです。これは弊社の体制が整えることで対処できますので、今は努力する時期だと思っています。

設立当初は、中国からの衣料品輸入に制限があるために、弊社の商品ラインナップを揃えることが難しいことに悩みましたが、現在全社的に「チャイナ+複数国」の調達に取り組んでおり、この問題は解決の目処が立ちつつあります。

台湾には衣料品を非常に安く買える店があります。もちろん品質の差はありますが、見た目があまり変わらない商品もあります。これから課題になっていくのは、如何に弊社のブランド価値をきちんと作り上げるかだと思います。雑誌での広告以外に、ブログ(www.wretch.cc/blog/emaie)やWebサイト(www.earth1999.com.tw)での情報発信を継続的に行うつもりです。

台湾と日本のファッションセンスの違いも早晚ぶつかる課題だと思っています。現在は立ち上げ時期ですので、日本や香港の売れ筋商品を台湾に投入することにしていますが、恐らく台湾の消費者の好み微妙に違う商品も出てくると思います。しっかりデータ分析をして、ニーズにあった商品を提供し続けたいと考えています。

ーありがとうございました。