

全面的個別対応が基本機能

～豊かな人生がデザインされる商いの場とは？～

店舗のミライ

11.10 Mon.

13:30～16:50

会場：AP東京丸の内

未来的な業態展開開発に向けて、最も重要になる

2

の要素

あらゆる
サービス業の
経営者
幹部向け

“Heart Design LABO” ～心をカタチに～

“Shop in Garden” ～経時進化する場の創造～

これまでの常識を捨てよう。売上ありきを始点とした店舗開発から離れよう。
過去の成功体験から選択される店舗に未来は無い。顧客は成長や心豊かな
暮らしを店舗に求めている。その希望に応える店舗を、あなたは創造できますか？

お一人様料金

¥38,500/人(税込)

お二人目以降

¥33,000/人(税込)



どこまで“人間の物語”を感じられる店舗か？

《サービス業の本質》

お客様の心の中にある希いを引き出し、叶えて差し上げる事

→これは普遍的なテーマであり、時代の中でより一層深め、具体化したいテーマ

《お客様が求めている事》

- もっと成長したい！
- 心豊かな暮らしを実現したい！
- 馴染みになりたい！

→店舗の目的とは、この希望を叶える事であり、本業を通じてリアルな価値を具体化。

《店舗に必要な要素》

- プロフェッショナル集団である事
- 全面個別対応力(引き出し・叶える)
- 良い縁が育まれ、経時進化する場

→これらの要素を機能論としてではなく、
にかに人間関係論としてカタチにするか？

店舗のミライに向けた発展仮説

商品・サービスの 全面的個別対応

サービスのみならず商品においても個別対応を前提とし、あるモノを売る、売りたいモノを売る。というスタンスからより顧客の求めるモノを提供できる店舗であり、技術、サービスを提供していく。



技術者・職人の コンセルジュ化

最も専門知識や商品に対する想いが強い、リアルな作り手を顧客最前線で密にコミュニケーションを取り、私たちの専門性と共にその本業としての奥深さ、楽しさということ伝える担い手となる位置づけにする。



縁Stock サービス業

未来に向けて益々デジタル化、AI化は加速し、人間関係の希薄化が進行していく。その時代において、リアルなより良い人間関係が生まれ、育まれる、同時に良い縁、良い記憶、それが記録として蓄積され、人生における店舗としての存在になる。



店舗のミライのベースとなる要素

スク
リング

本業における専門性、奥深さを適切に発信すると共に、細やかな人間関係性を構築できるということ。

コンサ
ル
ティ
ング

お客様の心の中にある希いを引き出すこと。より成長を求める顧客のニーズをキャッチできる。

カス
タ
マイ
ズ

お客様から引き出した希いを叶えて差し上げることができる店舗であること。

人間性価値中心主義～ブランドとはより良い記憶の蓄積～を店舗のミライで実現する

店舗のミライに求められる

～お客様の人間性を高め、
人間が持つ本姓を進化させる。それが店舗のミライ～

2つの大要素と 3つのサービス機能

顧客の要望が多様化していく時代、売りたいモノを売るために店舗が存在しているのではなく、ご要望を引き出し、それを叶えて差し上げる全面個別対応こそが、店舗における基本サービスとなる。



人間とは記憶である。
超高齢化が進行する時代、
心豊かな人生とは良い
人間関係に包まれ、自分
自身を大切にしてくれる場
があるからこそ、今後社会に
最も必要な心の拠り所である。

01

～人生における
記念日伴走サービス～

Life Time
Commitment



質化に向かう時代の中で、顧客の志向の中で、自らを成長させてくれる存在を求める。○未知に触れたい！
○新たなことに挑戦したい！○新たな領域に入りたい！そんな成長意欲を持つ顧客に、本業における専門性をどこまで伝えることができる店舗を確立できるか？だからこそ、スクーリングは重要なサービス機能となる。

ーハート・デザイン・ラボー

Heart Design
LABO

～顧客の希いを
叶える機能～

02

～プロフェッショナル集団
としての商品・サービス～

Schooling

03

～上得意客の
信者客化。主客一体～

Loyal
customerClub

上得意の顧客には新商品開発や今後の企画立案に参画して頂き、より顧客の要望を反映したブランドの基盤づくりを進める。顧客との関係性の次元を高める店舗となり、店舗と顧客が隔絶した関係性にあるのではなく、限りなく一体に近い形で在り方がベースとなる。

ーショップ・イン・ガーデンー

Shop in
Garden

～経時進化する店舗
価値を創造する～



経時進化とは、時間の経過が価値に換わっていく事を意味するが、上質な日常という志向性が強まっていく時代背景の中で、旧来型である経時劣化を前提とした店舗は顧客に必要とされない存在となっていく。
業態として、商品、サービス、そして店舗自体の在り方全てを未来的価値に変換していく。
それこそが店舗のミライに求められる要素である。



【開催日時】

2025年11月10日(月)13:30~16:50

※会場参加のみの開催となります(録画配信はございません)。

【開催場所】

■AP東京丸の内 H・Iルーム

〒100-0005

東京都千代田区丸の内1-1-3 日本生命丸の内ガーデンタワー 3F

電話番号:03-5224-5109

【タイムスケジュール】

時間	講座タイトル	講師
13:30~14:30 (60分)	店舗のミライの業態構造の提言と展開するサービスとは？	株式会社S・Yワークス 専務取締役 牧田良生
14:40~15:40 (60分)	先進的事例から学ぶ店舗のミライの方向性	株式会社S・Yワークス 取締役 久保翔平
15:50~16:50 (60分)	店舗のミライ ～顧客の人間性を高め、人間の本性を進化させるこれからの店舗の在り方～	株式会社S・Yワークス 代表取締役 佐藤芳直

お一人様料金

¥38,500/人(税込)

経営者様に加え、これから未来を創り上げていく経営幹部・リーダーの方々と、
一緒にお越し頂けるよう、複数名料金を設定しております。ぜひご活用ください。

お二人目以降

¥33,000/人(税込)

【会場案内】

■AP東京丸の内



【アクセス】

東京メトロ千代田線・
半蔵門線・都営地下鉄三田線
「大手町駅」D6出口直結

JR線・東京メトロ丸ノ内線
「東京駅」より徒歩6分



◆キャンセルポリシー◆

お申込後のキャンセルは開催日7営業日前の17時30分までにお申し出ください。それ以降にご連絡があった場合、ご参加費用の50%を、開催前日以降のキャンセルにしましてはご参加費用の100%をキャンセル料としてお支払いいただきます。※最少催行人数に到達しない場合には、中止とさせて頂く場合がございます。その際には、開催日2週間前までに中止の旨を連絡させていただきます。

◆各種感染症への対応について◆

1. 体調不良と見受けられる方にはスタッフから健康状態を確認させて頂き、ご入場を控えて頂くようお願いすることがございます。
2. 感染症の拡大等、今後の状況変化により開催中止とさせて頂く場合がございます。その際は、事前にご参加者様にご連絡を致します。