

横 庁 商 委 第 28 号
令 和 8 年 7 月 1 日

横 浜 市 長 山 中 竹 春 様

横 浜 市 市 庁 舎 商 業 施 設 運 営 事 業 者 選 定 評 価 委 員 会
委 員 長 三 村 優 美 子

横 浜 市 市 庁 舎 商 業 施 設 の 運 営 に 係 る 評 価 に つ い て （ 答 申 ）

令 和 8 年 6 月 5 日 総 管 理 第 478 号 で 諮 問 の あ り ま し た 、 次 の
事 項 に つ い て 別 紙 の と お り 答 申 し ま す 。

- 1 令 和 7 年 度 年 度 業 務 報 告 書
- 2 令 和 8 年 度 年 度 業 務 計 画 書
- 3 横 浜 市 庁 舎 内 商 業 施 設 ラ ク シ ス フ ロ ン ト 5 か 年 振 り 返 り 報 告

1 総括

ラクシス フロントは開業以降、売上げ及び来館者数が着実に伸びており、令和8年3月には過去最高売上げを記録するなど、これまでの取組の成果が表れている。また、5周年記念企画やSNSを活用した情報発信、市主催イベントとの連携等により、売上拡大や来館機会の創出につながっている点は評価できる。

一方で、売上げは伸びているものの、賃料及び売上げはいずれも開業前に設定した目標を下回っており、客数の伸びの鈍化も見られるなど、売上高・客数共に頭打ちの兆しがある。

このような状況を踏まえると、従来と異なる新たな切り口による取組を検討していく必要がある。特に、売上確保に当たっては、集客数の増加に引き続き取り組むとともに、購買行動を促進する施策の強化が求められる。

さらに、施設の特徴である景観や空間を生かした居心地の良さや、水辺エリアを含めた過ごし方の魅力についても意識した取組を進める必要がある。みなとみらい21地区における回遊の一部として取り込まれるよう、繰り返し来館したくなる環境づくりを進めていくことが重要である。

(1) 売上確保に向けて

開業から継続的に売上げを伸長させ、令和7年度も過去最高売上げを記録した点は評価できる。

しかし、賃料、売上げ共に開業前に設定した目標には未達であり、集客数の伸びの鈍化など、頭打ちの兆しが見られる。これを踏まえ、売上確保に当たっては、来客者数を増加させる取組に加えて、キャッシュレス決済の活用や限定商品の展開等により購買意欲を高める仕組みづくり、時間帯別の需要を分散させることによる機会ロスの削減、夜間利用の回転数向上などの効果的な施策により、売上げと賃料の双方を向上させていく取組が求められる。

(2) 更なるにぎわいの創出に向けて

イベントやライトアップ等により一定のにぎわいは形成されてきたが、施設の魅力が十分に認知されておらず、訴求力のある周辺の施設への人の流出が懸念される。今後は、現在再開発中の施設からの人の流れを意識するとともに、夜間に加え、朝や休日の利用シーンを拡張し、多様な時間帯での滞在価値の向上を図る必要がある。また、景観や空間の魅力を生かした発信や、外部施設との連携、周辺地域のイベントとの連動などにより、施設を訪れる動機を高め、持続的ににぎわいの創出につなげていくことが期待される。

(3) 販売促進活動・連携

SNS やクーポンの活用、スタンプラリー等の販促施策が多様に展開され、売上拡大に結び付いているものの、効果やニーズの分析が不十分である。今後は、販促活動の効果を検証し、どのような施策がより効果的か分析することで施策の精度を高めていくことが重要である。また、施設全体の情報を一元的に発信する等、発信力を高めていく工夫も求められる。

(4) テナント支援・リーシングについて

これまでテナント維持や空き区画の解消に取り組み、運営の安定化が図られてきた点は評価できる。不振テナントに対する支援を継続しつつ、改善が見られない場合には入替も視野に入れるなど、適切な判断が求められる。また、今後は契約更新の機会も活用し、話題性のあるテナントの誘致や、周辺環境の変化を踏まえた業種配置の最適化により、集客力の向上を図ることが重要である。

2 令和7年度業務報告

(1) 営業概況

- ア 売上げ及び賃料が前年度から伸長しており、令和8年3月には過去最高売上げを記録するなど、着実に成果を積み上げていることが評価できる。
- イ 客単価が増加したテナントについては、コスト上昇の影響等にも留意する必要があるほか、客数の伸びが鈍化している点は課題である。また、開業前に設定した目標には至っていない状況も踏まえ、今後は客数の動向及びその特性変化に継続的に留意しつつ、施設全体の魅力を向上させ、客数を増加させていくために、より一層の取組が求められる。

(2) 売上達成・施設安全管理

- ア 業種別には、飲食は注目される新店の開店効果もあり、対前年比売上増となっている。物販は緩やかな増加にとどまるが、横浜グリーンエキスポの公式ライセンス商品の販売が開始されていることで、売上増につながるものとして期待できる。
- イ 週末については、景観やテナントの魅力を背景に一定の伸びが見られるが、安定的な売上確保に向けては更なる工夫が必要である。今後は、朝活需要の取り込みや夜間利用の促進に加えて、リピーターの確保等により売上げを拡大し、目標値達成を目指していく必要がある。
- ウ 販売促進や情報発信に加え、環境対策、衛生管理、セキュリティ等の施設運営管理について、横浜市と運営事業者が密接に連携し、運営体制は一定の水準に達していると認められる。

(3) 販売促進活動

- ア ターゲットを定め SNS を活用するなど、情報発信の工夫については一定の評価ができる。今後はテナントの情報にとどまらず、景観や居心地の良さといった施設全体の魅力を、時機を捉えて発信してもらいたい。
- イ フードコートは様々な地域で見られており、食事をシェアできるので、子育て世帯に需要が大きい。客単価を上げることが重要であり、そのためにはフードコートのしつらえに改善の余地がある。

3 令和8年度業務計画

(1) 基本方針・目標係数

- ア 令和8年度業務計画における基本方針は、新規顧客の獲得と既存顧客の関係強化を図り、利用頻度を高めていくものであり、その方向性は適切であると認められる。
- イ 今後の計画をより実効性の高いものとするためには、顧客のラクシス フロントに対するイメージの実態を把握するとともに、満足度の理由も含めた探索的な顧客分析を実施することが、今後の販促企画やテナント活動の検討において有用である。

(2) 売上達成・施設安全管理

- ア 売上達成に関する計画は、現状のテナント状況や売上実績を踏まえた現実的な水準で設定されており、夜間需要の開拓を軸とする方向性は妥当であると認められる。一方で、夜間の需要に加えて、朝の時間帯の利用拡大についても意識した取組が求められる。

- イ キャッシュレス決済の推進や決済手段の多様化により、購買の心理的・物理的ハードルを低減し、購買意欲を喚起する仕組みづくりを進めることも重要である。さらに、時間帯別の需要分散や回転率の向上を図ることが望まれる。
- ウ 物販については、横浜グリーンエキスポ公式ライセンス商品等、横浜グリーンエキスポの活用は大きなポイントになる。その効果が一過性にとどまらないよう、継続的な需要へと転換していく視点が不可欠である。来館後のリピート購入や日常利用につながる商品構成や販売手法を工夫することが求められる。また、横浜らしさを訴求した限定商品や「ここでしか購入できない価値」の創出により、持続的な売上基盤の構築につなげていくことが期待される。
- エ 脱炭素に向けた取組や衛生管理、セキュリティ対策は的確に計画されている。引き続き、運営事業者として、厨房管理の抜き打ちチェックの実施など、施設の安全管理及び衛生維持に取り組んでいただきたい。

(3) 販売促進活動

- ア 販売促進については、伸びしろがあるとされる「夜間時間帯」を中心とした戦略とし、SNS を中心とした効率的な施策となっている。また、ターゲットを明確に設定し、施策ごとに目的を整理している点も評価できる。
- イ SNS 運用は、利用者との接点を広げる有効な施策である。一方で、更新頻度が少ない場合は閑散とした印象を与えるため、運用の在り方について工夫が求められる。更新頻度を上げる取組やインフルエンサーの活用等を通じて施設の魅力を積極的に発信して欲しい。
- ウ 市庁舎周辺の企業への存在周知や、市関連施設と連携した企画の実施など、ラクシス フロントへの来館を促す取組を積極的に展開することが重要である。さらに、デジタル媒体の活用等を通じた継続的な情報発信により、リピーターの確保につなげていく取組が求められる。
また、市庁舎周辺地域の再開発により、今後更に増加が見込まれる近隣居住者やホテル滞在者に向けた販売促進施策についても積極的に取り組まれない。
- エ 市庁舎の就労者を対象としたサービスの試行により、約 7,000 人の就労者が施設の魅力に気付く契機を創出し、庁舎内における需要の拡大につなげていくことが期待される。

(4) テナント支援

テナント支援については、不振テナントへの継続的なフォローや、環境・衛生・安全面に配慮した運営体制の整備が図られており、安定的な施設運営に向けた取組は評価できる。引き続き、個別テナントごとの課題分析や改善に向けた助言を行うとともに、テナント運営の状況を踏まえた柔軟な対応が求められる。

4 横浜市庁舎内商業施設ラクシス フロント5か年の振り返り

(1) 営業概況

新型コロナウイルス感染症拡大による影響下での開業という厳しい状況を乗り越え、売上げ・客数を徐々に向上させ、施設運営を安定させた点は高く評価できる。一方で、開業当初の目標値には未達であり、近年は成長の頭打ちも見られることから、従来とは異なる新しい切り口での取組が必要な段階に入っている。

(2) テナント支援・本市施策連携

市主催イベントとの連携が継続的に実施されており、市庁舎施設という公共の空間としての特性を生かしている点は評価できる。さらに効果を上げるために、各イベントとの連携がテナントの収益にどの程度寄与しているか分析を行うことが望ましい。

また、市役所庁舎内という特性上、広告等に一定の制約がある中で、集客を十分に図り切れていないテナントに対し、丁寧な支援が行われている。

(3) 販促促進活動

SNS や駅広告、市の広報等、多様な媒体を活用した情報発信や、クーポン、スタンプラリーなどの販促活動が積極的に実施されている点は評価できる。一方で、現状では情報が断片的に発信されている傾向が見られ、ラクシス フロントのコンセプトを核とした一体的な情報発信へと再構築し、施設全体の発信力向上につなげていくことが求められる。

(4) リーシング実績

新型コロナウイルス感染症拡大による影響下で、市の状況に応じた対応によりテナントの維持及び空き区画の解消が行われ、施設運営の継続性が確保された点は評価できる。一方で、長期間収益性に課題のあるテナントについては、契約更新を契機に、話題性のある新テナントを誘致し、施設全体のにぎわいの向上につなげる必要がある。

(5) にぎわいの創出に向けた取組

ラクシス フロントは、市庁舎内に位置することによる安心感や優れたアクセス性に加え、良好な景観を備えた利便性と信頼性の高い施設である。

夜間のライトアップや音楽イベント等により、一定のにぎわい創出が図られている点や、周辺の立地条件を踏まえ、ホテル滞在者への訴求が行われている点は評価できる。

一方で、施設の知名度や認知度は依然として十分とは言えず、更なる広報・PRの強化が求められる。また、夜間に加え、朝活需要など多様な時間帯での利用についても拡大の余地がある。

今後は、景観や空間の魅力を生かしつつ、市庁舎周辺地域の再開発に伴う人の流れを取り込み、より幅広い来館機会の創出につなげていくことが重要である。