

中小企業診断士の視点

第49回 「非対面型ビジネスモデル」転換の留意点



中小企業診断士 栗原 正幸
一社) 埼玉県中小企業診断協会

「非対面型ビジネスモデル」という言葉をご存じですか。新型コロナウイルス感染拡大を受け、“3密”（密閉、密集、密接）を避けたビジネスの仕組みとして注目されつつあります。

国の施策でも「非対面型ビジネスモデル」を推奨する動きがあります。例えば、本年度募集の小規模事業者持続化補助金やIT導入補助金では、非対面型ビジネスモデルへの転換を補助事業の対象要件の1つとしています。

1. 非対面型ビジネスモデルとは

定義は定められていません。定義がない以上、額面通りに“相対ではない”または“遠隔”でモノやサービスを提供するビジネスモデルととらえても良さそうです。

例えば、店頭でサービスや商品を販売している事業者がECサイトを開設し、販売に取り組む。学習塾が講義のオンライン配信を始める。小売店がセルフレジ、自動釣銭機、タッチパネル式セルフオーダーシステムを導入して効率化を図る。こうした取り組みが典型例として該当します。

2. 非対面型ビジネスモデルで何が変わるのか

非対面型ビジネスモデルへの転換により、新型コロナウイルス感染症対策はもちろん、さらにICT活用による効率化が期待できます。例えば、人員を介した受注、発注、決済、データベースへの転記の手間が省けます。当然ながらデメリットもあります。ECサイト等の販売を例とすると、店舗の雰囲気やサービス等の対面ならではの良さを訴求が困難となり、純粋な商品や対応の速さ、正確さ、おもてなし等の優劣で評価されるようになります。

3. 非対面型ビジネスモデルの転換に当たって

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する見込みの中、対面ではない、非対面でのビジネスモデルへの転換が求められています。ビジネスモデルの転換を検討する際には、既存のビジネスモデルと比較して、販売、生産、調達等の各プロセスへの影響と手法の相違を考える必要があります。その際には、既存の市場や顧客、商品やサービスの優位性、技術やノウハウ等、既存のビジネスモデルの強みを損なわないよう留意してください。もちろん、ビジネスモデルの転換にはリスクを伴います。少しでもリスクを低減するためにも、「小規模事業者持続化補助金」等の補助金の活用を検討してはいかがでしょうか。精通した専門家と共同で補助金の申請に取り組むことで、現在の危機的状況を乗り越えるだけでなく、アフターコロナも見据えた新たなビジネスモデルのヒントが得られるかもしれません。

【問い合わせ先】

埼玉県中小企業診断協会

ホームページ：<https://sai-smeca.com/>

電話：048-762-3350

Eメール：rmcsai@nifty.com