

中小企業診断士の視点

第86回 中小店舗・商業施設のデジタル化とデータ活用



中小企業診断士 山口 己智一
(一社)埼玉県中小企業診断協会

中小企業における店舗・商業施設ビジネスにおいて、深刻な問題が2つ指摘されています。ひとつは人口減少、もうひとつが大手・チェーン店の勢力拡大です。どちらの問題も「お客様と従業員」の奪い合いをエスカレートさせ、資本の少ない中小企業の経営を圧迫します。一方でデジタルツールの飛躍的な進化という朗報があります。デジタルを活用することによって店舗・商業施設を魅力的に演出できるとすれば、こうした問題解決の糸口を見出すことができます。

1. 中小店舗・商業施設のデジタル化の状況

店舗・商業施設の業務を効率化するデジタル技術は日々進化し、かつてのような高度な専門家に限定された領域ではなくなっています。むしろ業務に精通した現場の方々が、デジタル化の主導権を握る時代になりました。あえてDX（デジタル・トランスフォーメーション）と述べていないのは、DXに取り組む手前にある手元の小さなデジタル化について、現場で活躍する方々を中心に構想してほしいという事情があります。デジタル化（ペーパーレス、予約・顧客管理、人事・勤怠、受発注、財務会計、電子決済、販促、店舗の魅力的な情報発信等）によって、店舗・商業施設のあらゆる業務を端末ひとつで、その場で解決できるようになりました。経営課題の抽出は大切ですが、どんなに優れた経営戦略を策定しても、実行段階において余力がなく行き詰まる事例なども散見されるため、導入プロセスに配慮が必要となってきます。

2. 「ゆとり」の確保

デジタル導入の際、既存のやり方が変わると目先の手間が増え、現場は敬遠してしまう傾向があります。ただし、この変化の先にさまざまな業務負担を軽減することが期待でき、定着すれば、日々の労務環境の中で「ゆとり」が生まれます。この「ゆとり」の確保がデジタル化とも言えます。

「ゆとり」は、大手・チェーン店では実現が難しい「個々のニーズの迅速対応」、「従業員の自律と創造」など自走に向けて現場の裁量を増やしていくことが可能となります。これまでの運営では思いつかないような店舗・商業施設の未来を描けるようになります。

3. ゴールはデータ活用

デジタル化が進むと店舗や商業施設の運営状況は、データによって見える化できるようになり、多様な切り口で分析が可能になります。例えば、最近では個人の消費データをお客様ごとに紐付けて、個人の行動変数の分析が可能になりました。さらに過去のデータだけではなくリアルタイムのデータも見える化できるため、経営のスピード感を高めます。長い間、気づかず見落としてきたデータを活用することがデジタル化のゴールであり、「魅力的な店舗」を演出することが真の目標となります。

中小企業診断士は貴社の持続的な成長に向けて中小企業のさまざまなサポートを致します。お気軽にご相談ください。

【問い合わせ先】

(一社) 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