

月刊ガソリンスタンド 2020年12月号

変化と試練が人と企業をつよくする。

本年2月頃から始まった新型コロナウイルスのパンデミック（世界的大流行）により世界中が大混乱し、世界経済にも戦後最大のショックをもたらしました。ロックダウン（都市封鎖）と個人消費の大幅な落ち込みによって労働市場は崩壊し、フルタイムに換算すると5億人分に近い職がほとんど突如として消滅したわけですが、この混乱は終焉したわけではなく、特にわが国では来年のオリンピック開催の動向にも影響するはずですから今後も不安定要因となると想定しておく必要があります。2020年もようやく年末を迎えるわけですが、我々、日本のSS業界も今後どのように推移していくのか気になるところです。

幸いなことに全国的に見ますとSS業界では元売り統合などの影響もあり市況環境は以前よりも相対的には安定してきたという声も聞こえています。しかし、依然として減販傾向は継続しており今後の販売動向については注意しておく必要があります。

国としてもコロナ対策を優先すべきか、経済対策を優先すべきなのか、「Go To トラベルキャンペーン」や「Go To Eat キャンペーン」などで、作られた消費はいつまで継続されることになるのか、このような政府によるカンフル剂的な政策で作り出された消費拡大が永久に継続するとはだれも思っていないはずですから、「キャンペーン」が終了した時点でどうなるのかも懸念されています。世界中がコロナ禍で始まりコロナで暮れようとしている2020年でしたが、経済的な課題も含めまだまだ混乱が継続する予感がしています。

● コロナ後の経済、SS業界では

多くの経済アナリストが「コロナ後の経済」を予測、論評しているわけですが、現在でも「インフレ」となるのか「デフレ」が到来するのか、その見解は色々です。

しかし、これだけ企業収益が落ち込んで、失業者も増えるわけですから一時的な「キャンペーン」によるカンフル剂的な消費拡大政策後には消費者の財布のひもが閉まることは確実だと思われます。SS業界においては必要最低限の主要燃料油、特にホームエネルギーなどの消費は底堅いにしても、付随する消費活動は縮小すると想定しておく必要があります。ですから、主要油種商品である燃料油の採算販売を心がけることがまずポイントとなります。これまでのようなガソリンを「撒き餌」として安売りしながら集客し、「油外商品」で儲けようという考え方は自らの企業の寿命を縮めることになるはずですが、本稿において繰り返し主張してきましたが、SS業界は今こそ基軸商品である燃料油販売に関する「業態改革」を推進すべき時代が到来していると感じます。

● 消費者の購入意識、購入手法・労働・所得環境も大きく変化する

コロナ後の経済予測については、多くのアナリストが予測を出していますから、本稿ではSS業界に与える影響と予測を中心に考えることとしましょう。

すでにご承知の通り、管内閣は「デジタル庁」新設を決定し動き出しています。コロナ禍

による「テレワーク」の影響で、システムのクラウド化や電子承認システムの急速な普及が進んでおり、現場店頭業務が多いSS業界でも本社管理業務は「テレワーク」により日次業務などを処理している企業が増えています。日本全体における経済の構造も、コロナ後は格差が広がり、非接触型（リモート型）のビジネスモデルが生まれ、働き方も大きく変わることが予想されており、本年の4月頃からスタートしたコロナ禍発生による「テレワーク」ブームともいえる動きはいよいよ2021年くらいからの予算取りとともに本格化させる企業が増えており、当社では対応に追われております。特に、消費者のWEB通販。宅配ビジネスに関するニーズの高まりは爆発的に伸びており今後はSS業界においても無視するわけにはいきません。顧客管理データベースの活用による宣伝メール配信、お客様からの「見積もり要請」、お問合せなどはこれまでのような来店時における販売アプローチからWEBを使ったビジネスに急速に進化していくことは確実です。これまで、店頭待受けビジネスによる業態を通してきたSS企業にとってはこれらの動きをどのように察知して対応していくのが大きな課題となってくるはずです。

- **時代の変化に対応するSSビジネスの業態改革とWEB受注システム、**

当社の「雪ん子」ユーザー様の多くは、すでに携帯スマホを活用した「K-biz」という受注アプリを使用して、携帯スマホに自社独自の「ホームページ」を構築しています。

これは、「灯油」だけに留まらずすべての油外商品や洗車、スノータイヤ入れ替え予約、タイヤや車検の見積もり要請など多用途に対応できる最新のWEB受注システムです。

これまで、多くのユーザー様から頂いた機能に関する提案とご要望を織り込んで、お客様とのビジネスコミュニケーションをより一層高めることを目的に企画された最新ソリューションです。これまでのハンディPOSをアンドロイドにより全く新たにプログラムを組み上げ『雪POS』という名前で販売をスタートさせました。5Gの時代を先取りし、新たなSSビジネスの業態改革を具現化するための最強のツールとなるはずです。配送業務で運用する部分は極力これまでの「雪ん子」のインターフェイスの流れを踏襲しておりますから違和感なく新しいシステムに移行できるよう工夫されているだけでなく、今後予想されているITインフラの進化に対応できる拡張性と可能性を持たせているのが大きな特徴となっており、アンドロイド対応によりタブレット型の情報端末で活用できます。当面は富士通製最新版タブレット端末により形成されておりますが、将来的には複数社の端末による稼働を前提として設計されています。

- **SSビジネスのオペレーションを変える**

新たな情報端末の活用は、今回のコロナ禍によりSS業界にもWEBを駆使した新たなビジネスモデルを生み出すことになるはずです。異業種においてはWEB通販の普及速度は目覚ましいものがあるわけですが、当社ではSS業界における今後のWEBビジネス展開の可能性をさらに具体的な展開として具現化し時代に即応し定着させるための努力を重ねて参ります。そのためには、現場で実際に運用している使用ユーザー様からのご要望やアイデアを真摯に受け入れながら開発を進めることが一番大切なことであると認識しており、

「地に足を付けた開発作業」を前提に、SS業界の皆様とともに新たな方向性を模索しております。従いまして、当社システムに関するご興味をごございましたら、ぜひ実務稼働を含め、テレビ会議などでのセミナー、プレゼンテーションなども承っておりますので、お気軽にお問い合わせいただければとお待ち申し上げます。

● 「人材確保、来年からの「70歳定年法」を視野に

企業にとって「人材」は常に最大の課題ですが、最近では、「人材」の代わりに「人財」という言葉を使う企業が増えています。その背景には、人の成長にかける想いや、従業員の教育や育成について積極的な投資を行う戦略がみてとれます。コロナ禍による失職者の急増などもあり、有能な人材（人財）確保のチャンスが増えています。

企業に対して70歳までの就業機会の確保を努力義務とする、通称「70歳定年法」が来年4月から施行されます。これから数年後には「定年」というこれまでの概念が消滅するのかもしれない。70歳を過ぎても、さらに健康な人は何歳になっても働き続けることができる時代が到来するはずです。私は現在72歳、創業経営者なので現在でも現役バリバリで仕事をしていますが、身の回りにはまだまだ元気澆刺なのに暇を持て余している同世代の仲間がたくさんいます。退職時には『サンデー毎日』なんて云いながら優雅な老後生活を満喫していた人も半年も過ぎれば退屈な人生に飽き飽きとしているようです。

せっかく建てた「二世帯住宅」にコロナ禍で息子夫婦も在宅テレワークとなってしまい家のなかまでギクシャクしてきたと嘆いています。定年後のシニア層は優雅に在宅で仕事をして稼ぎながら収入を維持したいと考えていた方も多いようですが、なかなか思うに任せない方も多いようですが、予想される「定年消滅」の時代の到来により、働き方はさらに大きく変わります。「人生100年」ともいわれる時代ですから老後を豊かに楽しく生きがいのある仕事をしながら過ごせるような工夫が求められています。

これまで、人手不足に悩んでいたSS業界にとってこのことがどのように影響するのか、考えてみましょう。

・ 70歳現役の社会が到来する

企業にとって70歳までの雇用が努力義務となる「改正高年齢者雇用安定法」が施行されますが、当面はあくまでも努力義務ということがポイントです。しかし、ここ数年で正式に法制化されるはず。これからは定年がなくなり、健康なシニアは体力と意欲さえあれば働くことができ、世に求められる技術や知識がある人はお役に立ちながら所得を得ることができる時代が到来します。今回のコロナ禍により大企業では人員削減、一方、地方企業では人員不足という現象が発生しているわけですが、テレワークの普及により全国どこでも仕事ができる職種も多くあるわけですから大都市への一極集中も緩和されることになるはず。一般的にSS業界はセルフ化とSS数の減少により社員現場スタッフは減少傾向にあったわけですが、それでも全国各地で人手不足の傾向が見えており、人材確保の課題は現在でも継続しています。コロナ過により失職する労働者は増加傾向にありますから今後のポイントとしてはキャリアのある有能な高齢者の活用を検討する必要があります。今

後は、60歳以上の方の再就職なども増えてくるはずですが、SS店頭フィールドの接客や給油作業などはある程度年齢を経たベテランによる対応も有効な接客作業ですから、時間シフトなども考慮しながら検討する必要があるようです。また、事務系や管理業務などではキャリアのある高齢者の活用が有効となります。コロナ後の社会においては、働き方改革や産業構造の急速な変化も見えており、働く人たちの意識や転職なども増えてくるはず。今後は高齢者の活用により業界活性化の起爆剤となるかもしれません。

今回の法改正は単に高齢者の就労環境を整えるだけでなく、労働者全体の生き方や働き方にも大きな影響を与えることになるはずです。

- ・ **キャリアの豊富な人材を活用できる**

企業にとって、人材確保は最重要な課題です。特にSS業界における喫緊の課題である「業態改革」を進めるためには、異業種においてキャリアを積んだベテランスタッフを活用することで、これまでとは異なる視点で既存業務を見直すことも可能となります。

SS業界は硬直化した考え方や特にシステムなどについては制度疲労が発生しているケースも多く見受けられますので新たな視点からの業態改革や業務の改善にも効果があるはずです。私の知る地方有力特約店では、すでに高齢者を再雇用して成功しているケースが何社か見受けられます。ベテランSSマンによる接客は地方都市などではとにかくお客様の顔や名前はもちろん、家族構成から色々な情報を熟知しているため顧客からの信頼度が高いですね、例えば、過疎地域などの郵便局で配達業務をしていた方を退職後に灯油配送で再雇用したケースなどは地理や顧客所在地を熟知していることから非常に有効だと云う事。また、今後の「宅配ビジネス」展開などにも大きな成果を生み出せるということです。

- ・ **課題点**

先日、アフターコロナの時代の人材確保の研修会に参加して感じたこと。厳しい言い方をすれば、企業が生き残るためには、さらに有能な社員を確保しながら、不要な社員を入れ替えるくらいの覚悟も必要だとおっしゃる経営者の方もいらっしゃいます。確かにコロナ禍の現在、大企業が行っている「合理化」や企業再構築などは現実として結構厳しいことをしているわけですから、きれいごとで済ませられないということなのでしょう。

人材とは、与えられた業務をうまく処理できる企業スタッフ。企業組織の中では適所に配する事により能力を発揮、組織の機能を向上させることが目標。多くの場合、企業組織が求める能力に於いて必要とされるのは「平均的な能力」ではなく、ある部分に特化した標準を上回る能力であり、時代の変化や複雑な人間関係など異なる環境でも、何らかの実績をもって組織に貢献することが求められます。業種、組織・職種によって求められる要件も異なり、必要な能力や行動様式が違うので、各々の企業組織には各々見合った人材が求められます。企業組織に対する帰属意識、当事者意識をもって仕事をしている社員がいれば、「企業の宝」だということですね。まさに武田信玄公の「人は石垣、人は城」ということになります。

来年は難しい年になりそうです。本年のご購読、ありがとうございました。