

月刊ガソリンスタンド 2021年7月号

● 変化にあわせて視点を変える

世の中はコロナ禍により社会やビジネスが一斉に減速し、すべての業種と企業に多大な影響が出ており、経営者の多くが頭を抱えながら変化の推移を見守りつつ「次の時代」に向けての施策をめぐらしています。経営者である以上、どんな業種を営んでいるにしても企業を安定的に永続させて成長させる使命があるわけですが、今回のようなコロナ過はまさに降ってわいたような予期できない災いですが、そのことにより、かねて政府が進めてきた「働き方改革」や「デジタル化」が皮肉にも一気に進み社会のオンライン化がビジネスの世界でも常態化してきました。ですから「アフターコロナ」の時代を想定した動きがすでにスタートしているともいえます。社会やビジネス環境が変わることが確実に見えている現在、SS経営者にとっては今動かずしていつ動くのかというタイミングが到来しているとも思います。しかし、安易な考えでは動くことはできません。

ここは、単にSS業界という「枠」にとらわれず、一介の経営者として冷静かつフリーダムな視点で次の展開を模索する必要があります。要はこれまでの業界の常識的な視点から目線を変える必要があるということでしょう。

● 業種にこだわらない業態改革の工夫

私の会社の周りは軽井沢という土地柄もあり都内からコロナ疎開している多様な業種の経営者や幹部の方が多いため互いのビジネスへの影響の情報などがよく話題になります。

SS業界においては減販とは言いながらも底堅いコアな需要に支えられており、飲食業などと比較すればまだ良いほうだという見解もあります。しかし、これまでのSS業界自体が決して良好とは言えない経営環境にあるわけですから業界のビジネスモデルや枠にとらわれずに冷静に分析しつつ迅速に行動する必要があると思います。

ここでは、新たな方向性を示す具体的、かつ現実的な事例を挙げながらシステム活用の成功事例をご紹介します。世の中全般でワーケーションやシステムリモートによる在宅勤務が増えたことから消費者の動向がWEBを活用する消費動向の変化と宅配業態が急増しているのはご承知のとおりです。

最近ではSS業界においても携帯スマホやインターネットのWEB受発注システムを活用する油外拡販手法が急速に普及しています。これまで灯油の外販配送部門で活用されていた「雪ん子」の受注システム、さらに、携帯スマホを活用し油外販売と連動するWEB受注システム「K-BIZ」の拡張開発に関するご要望が急増しており対応に追われております。以下に改めてその概要をご紹介します。実際にQRバーコードからデモ用の受発注システムを体験していただけるように工夫しましたので、ご自由にテストしていただければと思います。さらにご興味のある方は、「ゆきんこサポートセンター」までお問

い合わせください。テレビ会議システムによるプレゼンテーションも含め詳細のご説明と質疑応答も受け付けております。

● 消費者とのコミュニケーション強化

S S 業界における「業態改革」の最大のポイントは、販売するものがこれまでと同じであっても売り方やサービスの提供方法を時代や消費者ニーズに合わせながら工夫することにあります。多くの業種でこれまで行われてきた店頭対面販売の業態がコロナ禍によりWEB通販や宅配、外食業界ではテイクアウトなどに変化しているため消費者との直接的なコミュニケーションは減っており、お客様に対する販売アプローチもこれまでとは異なる手法を工夫する必要があります。これまで、S S 店頭販売ビジネスにおいて「油外収益」向上を目指してきた企業にとっては特に難しい局面を迎えているといえます。店頭スタッフも常にマスクを着けて接客しており、来店客とのセールストークや接触も少なくなっているわけですから、給油目的で来店する顧客に余計な声掛けもできないといった現実も増えており、これまでとは違う拡販手法を工夫しなくてはなりません。そこで、インターネットやスマホを駆使することで顧客と相互のコミュニケーションを可能にする拡販ソリューションシステムが脚光を浴びています。携帯スマホを媒体としてお客様への情報告知やサービス内容の提示を行うことにより、すでに大きな成果を上げています。ここでは、当社が開発しすでに多くのS S 企業に取り組んでいる携帯スマホを活用する最先端のビジネスソリューション、「K-BIZ」をご紹介します。

● 業態改革の具体的な工夫事例

すでに「CRM」という言葉をお聞きになったことがあるはずです。CRMとは「Customer Relationship Management (カスタマー リレーションシップ マネジメント)」の略です。

過去に本稿でも何度か取り上げておりますが、CRMは顧客情報を最大限に活用することでビジネスの成果を向上させるという最強の顧客管理データベースソリューションです。

実は、「雪ん子」は最近では灯油配送システムとしての機能とともに販売促進のための強力な「顧客管理データベース」としての機能に注目が集まっております。

「雪ん子」の最新ハンディPOSはすでに5Gの時代を想定した新たなソフトウェア開発を完了し富士通製ハードと共に使用ユーザー様に対する優先納入をスタートさせています。石油業界に向けた最新のビジネスソリューションです。世界を襲ったコロナ禍によって業務の効率化・生産性向上とともにS S ビジネスに業態改革が求められる今、改めて、「雪ん子」のCRM機能を理解して活用する企業が急増しています。

● 具体的な事例を公開いたします

強力な顧客管理データベースとしての最新版「雪ん子」、5Gに対応する最新のハンディPOS、そしてお客様のスマホまでを複合的に連携させることで、シナジー効果を発揮させる

ことで、石油業界に新たな高収益ビジネスモデルを派生させることが可能となります。

受注は灯油だけでなく、油外商品、車検、季節タイヤの入れ替え予約、さらに、お客様の携帯スマホからの「見積もり要請」、そしてお客様への「見積書」送付、注文データの発信、受信、顧客マスタリストの自動作成。お客様のメールアドレスを自動取得。などなどこれまでSS業界にとって手数が掛かった作業のほとんどを自動化する事が可能となりました。以下にビジネスソリューションの概要と事例をご紹介しますので、ご質問等がございましたらお気軽に、「ゆきんこサポートセンター」までお問い合わせください。