

月刊ガソリンスタンド 「変化と試練が人と企業をつよくする」

2021 年 12 月号

本年も押し詰まりましたが、今後のコロナ禍の推移、景気動向、東南海地震の予兆とも思える地震の頻発な発生。東アジアの中国経済、などなど世の中の動きと変化はいまだ激しくて大変な時代が到来していると感じている方も多いはず。「ガソリンスタンド」を取り巻く経営環境もあと10年が経過したら一体どうなっているのか・・・、

都内からの経営者の移住が急増している軽井沢に住んでいますといろいろな業種、業態の方とのふれあいが多く、それぞれ自らの仕事の現況分析や今後の見通しなどについて意見の交換を行うことも多く、事業経営に関する考え方も多様化していると感じています。

● アフターコロナの時代

コロナ禍による時代の変化とともに多くの業種で新たな業態変化が生まれてきます。この流れの中で、自分が現在経営者として行っているビジネスは果たしてどのようなポジションにあるのか・・・、そして、自分は今後どのように仕事を進めていくべきなのか、日夜、悩んだり苦しんだりしながら生きているわけですが、歳を重ねながら生きてひとかどの結果を生み出した経営者であれば誰でも、もう一度「あの頃」に戻ってやり直せたら・・・、と考えている方も多いはず。これまで生きてきた成功体験をフィードバックしつつ今後の時代に向けた展望を考えているようです。

最近では、コロナ禍の影響で都内から軽井沢へ移り住む経営者の方が増えており拙宅の周辺でもいろいろな業種の経営者がバックオフィスを構えましたので接触が多くなりこれまでよりもビジネスに関する情報取得の機会も増えています。

いろいろな趣味を通じて自然発生的に仲間ともいえる経営者同士の付き合いも増えており、ビジネスに関する刺激や啓発を受けております。普段都内ではアポイントメントを取ろうとしてもなかなか会えないような方とも普通に会えるというありがたい環境が整備されつつあるわけです。皆さんグループウェアやテレビ会議システム、稟議書は電子承認システムなど最新のIT環境を駆使してリモートで仕事をしています。コロナ禍により会合や接待の飲み会なども極端に減り時間にも余裕ができたようでまさに、コロナ禍で一気に10年くらい経営者のライフスタイルと「働き方」が進化した感じです。

現在、軽井沢ではこれまでにない勢いで人口が急増中。不動産業の方は「売り物件」が少なく苦勞しているといった話題も聞こえてくるような状況なのですが、これがいつまで続くのか、飲食店やホテルなどの新規出店が多いのにも驚かされます。

果たして、景気が悪いのか、良いのか、コロナ禍後のビジネス環境は一体どうなるのか、非常に気になるところですが、業種ごとに晴れたり曇ったりしていることは確実のようですから今後はさらに「業種格差」が拡大するはずで、この変化の時代の風をフォローにすることができれば、今後の展望が開けてくるはずです。

● アフターコロナのＳＳビジネスマーケット、格差拡大の現実

新型コロナウイルスの感染は続いているものの、沈静化しており、多くの人々は「普通」の生活を次第に取り戻しつつあるように感じます。しかし、そんな「ウィズ・コロナ（with コロナ）」の社会状況を前に「このまま放っておくと、格差拡大が加速する」と警鐘を鳴らす社会学者もおおいわけです。現実には業種間格差の拡大に伴う国民の格差が拡大すると提唱する経営者の方も多いわけですからその部分の見解については共通のようです。

コロナ後の社会で最大の懸念は雇用だと思います。コロナ禍で最も被害を受けているのは、非正規労働者です。雇用がどんどん切られているようです。これまでは休業で済んでいる人も多かったわけですが、コロナが沈静化しても雇い止めになる人が相当程度出ていると思います。新たに誕生した岸田内閣は政策として配分という言葉テーマとしているようですがどうなることやら気になります。

コロナ禍のテレワークによる在宅勤務などでライフスタイルも変化して「働き方」も一気に変化して格差拡大による消費者マーケットの変化が起きたことで、「WEBビジネス」と「宅配」などを中心に多くの業種で「業態改革」が急速に普及していることが今後最大のポイントとなってくるはずです。

確かに、日販商品を取り扱う「スーパーマーケット」やショッピングモールなどは混みあってきましたが、仕事で使用する商品や機材などはほとんど「WEB通販」で購入すれば全国どこにいても「宅配」で届いてしまう時代。

さらに、レストランなどもウーバーイーツの宅配を利用すれば、ほとんど外出しなくても生活できてしまう環境が整いつつあります。さらに外出や通勤をリスクとして考える方が増えてきたわけで、「WEB通販」や「宅配」が増えてくるのは当然だといえます。

今後の消費者マーケットの変化がこれまで店頭来店客を中心にしてきたＳＳ業界の業態にどのような変化と影響を及ぼすことになるのか、特にWEBを有効に活用する拡販手法を工夫することで新たな業態展開が見えてくるはずです。

● 石油製品の価格高騰で変わる消費者志向

直近における石油成否品の価格動向については、アフターコロナの景気動向とともにこれまでより頻繁にメディアなどで報道されており、消費者マインドに影響を与えているように感じます。ちなみに当社がある長野県軽井沢地域における１１月中旬のレギュラーガソリン価格は１７６円/ℓで地域テレビなどでは全国で一番高いと報道されています。

昔から長野県軽井沢は内陸の高地に存在するため流通の便が悪く現在でも上信越道はトンネルも多いため石油製品を運搬するローリーは一般道である碓氷峠を超えて走らなければならないという事情とさらに軽井沢価格という特殊性もあります。

多くの業種で「売れない時代にモノを売ること」の難しさを感じているはずです。

今後のＳＳビジネスにおいては地域性や企業特性を加味しながら立地するマーケットにあった工夫が必要となるはずですから、消費者ニーズやマインドの変化に対応する販売戦略が求められています。

- 顧客とのコミュニケーション強化

ＳＳビジネスではコロナ禍であっても給油のためにお客様は定期的に来店しますが、多くの業種ではインターネットにアクセスして商品を選び宅配で商品を購入するケースが増えてきたようです。外食産業でもウーバーイーツという宅配(出前)やテイクアウト(持ち帰り)などが増えてきたことでコロナ禍による影響でいろいろな業種の業態が変化しています。ＳＳ業界における油外商品の販売アプローチに関しては接客時の会話密度が減少したことでお客様との「コミュニケーション」の取り方を工夫しなければ拡販もままならないという課題が発生しており、これまでとは視点を変えた拡販手法を工夫する必要が発生しています。石油製品の高騰による消費者マインドの変化とも相まって物が売りにくい時代が到来しているともいえます。しかし、こんな時代だからこそお客様とのコミュニケーション強化が必要となっています。

- ＩＴ環境を駆使する最新のＳＳビジネスツール「雪ん子」の活用

数年前まで、ＳＳ業界ではお客様のメールアドレスを取得し拡販のためのメール配信を行うという手法が企画販売された時代もありました。しかし、当時はメルアドの取得手法などに手数がかったことからその効果は限定的であったと思います。今になってみれば手数のかかるアナログ的な手法であったといわざるを得ません。

その後、ＱＲバーコードが普及しアンドロイド系のスマホ携帯電話も急速に普及したことでスマホ携帯に企業ホームページや各種商品情報の閲覧も可能な時代となっています。

最大のポイントは、ＳＳ企業と消費者の双方向で情報配信と問い合わせや注文が非常に簡単に可能となったことです。当初、灯油配送システムとして開発された「雪ん子」ですが、その後、多くの使用ユーザー様からのご要望とアイデアを取り入れ拡張的な開発を重ねた結果、現在では最新のＩＴ環境を活用する「顧客管理データベース」としての機能を保有し、ＳＳビジネスの業態改革を先取りするビジネスソリューションとして確立されましたので、その一部機能をご紹介します。

- 「雪ん子」と連動する「WEB受注システム」⇒「K-BIZ」について

お客様がＱＲバーコードを活用して、スマホに開設されたＳＳ企業のホームページに直接アクセスしながら簡単に問合せや見積もり要請、注文までできるシステムです。

ＳＳ企業と消費者の双方向での情報配信が可能ですから灯油配送だけでなくＳＳ企業は販売したい商品やサービスをホームページに掲載しながらの拡販戦略が可能となります。

ポイントは、顧客データベースからエリアや客層などセグメント(細分化)した顧客に対して情報配信することも可能です。

すべてのお客様の中から、ある特定されたお客様を選別し過去の販売履歴データを有効に活用しながら情報配信を行うことで可能性の高いビジネスチャンスを生み出すことができます。

例えば、現在のシーズンなどでは、スノータイヤへの切り替え作業などで、過去の入替えデータをもとにお客様に対してタイヤ入れ替えのすすめ、予約の受付などで活用されています。お客様からはスノータイヤ購入の「見積もり要請」などもくるはずですから、

「見積書」の返送もします。お客様は、ＳＳ店頭やチラシなどに表示された企業のＱＲバーコードを読み、自らのデータを入力するだけで「顧客管理データベース」のマスタリストに自動的に登録されますから、ＳＳ企業としてはマスタ登録などの作業は全く不要です。みずからマスタ登録をしていただいたお客様に若干のインセンティブを用意することも有効ですね。非常に強力な「顧客管理データベース」が簡単に自然に構築されます。

灯油ビジネスだけでなく今後予想されるＳＳビジネスの業態改革に向けた展開に有効活用することでビジネスチャンスを拡大、アイデアや可能性を飛躍的に具現化できるビジネスツールです。

- 新たな通信環境と５Ｇを想定したハンディＰＯＳ

さらに、従来のハンディＰＯＳについてもアンドロイドに対応する仕様に全面リニューアルしすでに開発を完了し新「雪ＰＯＳ」として販売開始しており高い評価を頂戴しております。最新仕様のＰＯＳは、ＳＳ業界における「業態改革」を推進するための機能の拡張的開発を可能とするための工夫が織り込まれています。

- ＳＳ業界、５年後に向けた「業態改革」

世界中の脱炭素化の動きによりＳＳ業界も「待ったなし」の業態改革を迫られています。現実の課題としてはマクロ的な情報よりも個々の企業の存続や今後の方向性に関する具体的情報が求められているとおもうわけですが、本稿の冒頭で述べましたように今後の展開については異業種や先進的な企業の方向性に学ぶべきことも増えているはずです。

「カーライフビジネス」に視点を置く企業、「ホームライフビジネス」に可能性を見出す企業、それぞれ基軸として販売するものは石油製品であるにしてもその「売り方」と展開は千差万別となってくるはず、画一的な手法や常識、既成概念は通用しない時代が到来しています。これまでもＳＳ業界にはいろいろな拡販手法が提案されてきましたがそれらの手法が収益として定着したかと云われれば疑問があります。確かに一時的にある商品やサービスについておおきな販売効果が出たとしてもそれはその時点までおろそかにしてきただけで継続的な収益源として定着していないという見解が多いわけです。

ここで云う「業態改革」とはこれまでの小手先の拡販手法ではなく、企業として抜本的な方向性を模索して定着させること。当社はそのための広範な異業種ソリューション開発の経験をもとにビジネスアイデアの創出と具体的提案を行うことが使命と認識しています。

- 充実のソリューションを完璧なサポートで安心してご活用いただけます

システムやビジネスソリューションを有効かつ便利にご活用いただくためには、販売後のサポート体制が一番のポイントとなります。使用ユーザー企業ごとに企業風土や社員スタッフの資質や知識も異なりますから個々の企業に合わせて完璧なサポート体制が求められます。当社では販売納品が完了した時点から本当のお付き合いがスタートすると認識しております。ご要望に応じて全国各地のユーザー様への出張サポートからテレビ会議システムを駆使した運用セミナーなどまで、今後のＳＳビジネス展開に関する情報発信も積極的にスタートさせております。お気軽にお申し付けください。