

2022年 月刊ガソリンスタンド誌 変化と試練が人と企業を強くする

3月号原稿

コロナ禍によりさまざまな企業活動のオンライン化が急速に促進されて社会生活やビジネスシーンが大きく変わりました。その中でも細かく見ていくと、コロナ禍の影響を受けている事業分野と、それほど影響を受けていない分野に分かれているように見えます。そのうえで、業界によっては事業やサービスのシフトチェンジが見られます。

年を超えてもおオミクロン株が猛威を振るっており今後の動向が気になります。さらに今後も原油高騰の傾向も継続されると予測されています。一方、自動車業界では次世代に向けたEV化の動きもいよいよ急を告げています。読者諸兄は今後のSSビジネスの展開をどのように予測されますか。

● コロナ禍でも変わらずのSS企業

来店する給油客への対応を中心とするSS店頭ビジネスではコロナの影響は少ないという方もいらっしゃいます。しかし、お客様は車への給油が中心であり会話が制限されていることから油外商品やその他のサービスに関する販売の機会が減少しているとの見解も多く全く影響がないとは云えないようです。油外販売比率の低いガソリン量販型のセルフSSなどではあまり影響が出ていないということなのでしょう。

最近のガソリン価格高騰により値取り環境が改善されたマーケットが増えており、他の業種と比較すれば若干経営環境が改善されているとはいえ永続的に続くとは思えませんが、現在の時点では次の展開に向けて新たな投資のチャンスが到来しているともいえそうです。

● コロナ禍と今後のSSビジネスオペレーション

最近、SS業界の方から「コロナ禍で『世の中が変わる』と言われてるけど、具体的にどんなことが変わるのでしょうか」といった質問をいただきます。過渡期にあるSS経営にはこれまでも幾多の経営手法が工夫提案されてきました。む主体となる燃料油販売の安売り競争が続いたことから「油外商品」の販売に力を入れることで収益構造を上げる努力が続いていたわけですが、これまでは「そのうち起こる変化」であろうと思っていたことが非常に短期間に「急加速した」のだと思います。特に最近はWEBビジネスに関する注目度が上がっているようです。そこで今後、SSビジネスに関して予測される変化について考えてみましょう。

● SS業態革命とWEB活用・・・コロナ禍による変化

従来展開されてきた油外収益の「カーライフ関連ビジネス」や「ホームライフビジネス」に関してはコロナ禍をきっかけ「働き方改革」、「業務効率の改善」が進み今後はSS店頭における顧客とのコミュニケーションが減少すると考えられます。ほとんどの業種においてWebを顧客接点とした集客および商談をいかに推進できるかがポイントとなっておりSS業界においてもWEBの活用が急速に増えてきました。従来の灯油のWEB受注だけでなく

く、スマホ携帯への商品情報の配信、お客さまからの見積もり要請や商品内容の問い合わせや発注などまで S S ビジネス専用の WEB 受発注システムが急速に普及しています。

● **お客様との関係強化と受発注システムの工夫**

コロナ禍により急速に普及した S S 業界専用の受発注システムは使いやすさや機能面でも顧客との接点を重視するように大幅に進化しています。

今までお客様との店頭での会話を中心にアプローチしてきた企業は従来の方法のままでは顧客との接点を満足に維持できなくなるはずです。

時代の変化に対応するための業態改革のポイントとしては

- ① Web 経由で自社の商品やサービスを見つけてもらう「Web 集客力」
 - ② Web 経由で自社商品の仕様を確認し、価格や納期を迅速に合意する「Web 商談力」
- などの強化が中心となってくるはずです。

● **S S ビジネスの生死を分ける「Web 集客力」「Web 商談力」**

既に、SS 業界においても他社に先駆けて Web 上でのビジネス展開を実現している企業が増えています。このような先行企業は、これまでのようにマンパワーの販売力に依存しなくとも WEB システムを駆使することで集客をはかり商談力を強化するという新たな販売手法への取り組みをスタートさせています。

従来型の SS 企業に多く見られる、店頭スタッフによる「店頭来店客に対する販売アプローチ」という業務プロセスも一部残るとは思いますが、このような従来型の業務プロセスしか持たないということであれば、競合会社が「Web 集客」、「Web 商談」のシステム化を実現した場合、今後はビジネスチャンスを急速に失っていく可能性があります。

SS 業界がどのように考えるにしても、コロナ禍により世の中の消費者志向が急速かつ大きく変化している現状を考慮すると WEB を活用するビジネス環境を無視することはできないはず。とくに異業種においてこれだけ WEB 通販や宅配が普及しており消費者の志向も急速に変化しており、SS の存在意義も問われているわけですから「待ったなし」の業態改革が求められています。自分自身が禄を食む石油業界を批判するような原稿はあまり書きたくありませんが、SS 業界の現実の課題を考えるとすでに悠長なことは云ってられない時代が到来していると感じます。

● **店頭に座して客を待つビジネスからの脱却**

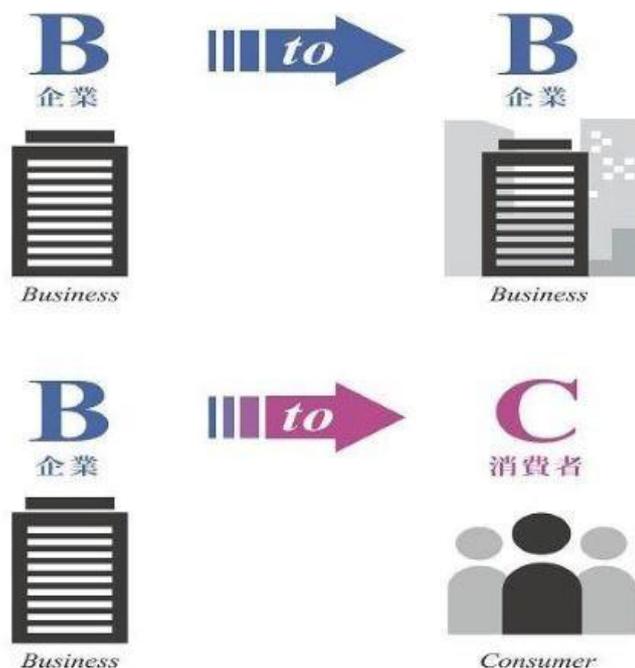
個々の SS 企業の得意分野や成功体験を入れたサービスや商品を Web で顧客に提供して集客に繋げていると同時に、顧客が入力した情報から最適案と価格と納期や予約から見積まで自動的に示し、あとは「発注ボタンのクリック」を待つだけにして、顧客を自社ビジネスに誘導するための具体的な手法を確立する必要があります。

コロナ禍により多くの業種で急速に業態改革が進んでいますが SS 業界でも灯油配送システムを起点として WEB 受発注システムに対する注目度が急速に高まっており油外商品やサービス部門の拡販に活用されています。特に油外商品販売やサービスに関する分野を中心にした運用範囲が急速に拡大中です。SS 業界の業態改革は今後「WEB 受注システム」の

活用によるビジネス展開が中心となります。

● **SS 業界における WEB ビジネスの有効的な運用**

コロナ禍によりスマホやインターネットを駆使する WEB 通販や宅配システムなどの電子商取引システム(EDI: Electronic Data Interchange ⇒電子データによる企業や個人間取引)の普及に伴い、BtoB の EC 市場は急速に拡大しています。受発注作業を効率化する受発注システムの導入は、既存顧客との取引をスムーズに行えるだけでなく、電子カタログの導入や拡販商品やサービス内容のメール配信告知などにより、ついで買いを促したり新規顧客の創出にも役立ったりします。SS 業界においてもすでに業務に特化した活用がスタートしておりこれまでにない大きな効果を発揮しています。当社(ゆきんこサポートセンター)ではすでに灯油配送システムに連動する受注システムの開発を完了し販売をスタートしておりますが、昨今の SS 業界の情勢はコロナ禍による急速なマーケット変化により多くの「雪ん子」運用ユーザー様から今後の SS 業界の業態変化を想定した多様なご要望が寄せられており、「次の時代」に向けて広範なビジネス展開の開発に着手しております。そこで、新たな受発注システムの概要から有効な運用の手法、さらに導入メリットまでをご説明したいと思います。



電子商取引の普及に伴い、EC 市場は急速に拡大しておりとくに SS 業界において受発注作業を効率化する受発注システムの運用効果は、既存顧客との取引をスムーズに行えるだけでなく、電子見積書、電子カタログの導入などにより、ついで買いを促したり新規顧客の創出には特に大きな効果を発揮しています。特に従来の SS 店頭ビジネス以外の予約、問い合わせ、見積もり要請⇒見積書送付などをはじめとしてお客様とのコミュニケーション強化により、必ず想定を超える拡販戦略効果を発揮します。具体的なシステム運用手法に関しましては「ゆきんこサポートセンター」までお問い合わせください。リモートテレビ会議シス

テムにて実務稼働をご覧いただけます。

● 受発注システムの概要について

受発注システムとは、お客様からの受注や仕入れ先への発注などの一連の業務をシステムを用いて自動化し、迅速かつ正確に管理するシステムです。従来のようにメールや電話、FAX で多様な商品の仕入れ、商品の受注作業などを行っている場合、複数の窓口からの注文管理が煩雑になりがちです。また、電話越しで注文数を聞き間違ってしまったたり、請求書や注文書の記入漏れがあったりといった人為的ミスも起こるでしょう。

受発注システムでこれらの作業を一元管理できれば、人の手を使わずに済むため、ミスの削減が見込めます。さらに、販売管理システムや在庫管理システムとの連携により、受発注業務や発送業務が一元管理され、完全に自動化できれば人件費の削減も期待できます。

これまで、受発注システムの利用は比較的規模の大きい企業に限られていましたが、クラウド型システムの普及や EC サイトの利用率が高まったことで、当社で開発した「ペトロマスター・ドットネット」(石油流通ビジネスに特化した EDI 電子商取引システム)による低コストの受発注システムが多くの企業で使用されるようになり、中小企業でも導入が進んでいます。

◆ 受発注システムの内容

石油流通システムにおける EDI 受発注システムは以下の 2 バージョンに分類されます。

1. SS リテール小売り向け受注システム

- ・小口灯油の受注
- ・軽油のパトロール給油受注
- ・季節のタイヤ入れ替え予約
- ・洗車予約(お預かり洗車など)
- ・見積もり要請(車検・保険・その他の予約)
- ・お客様へ(お見積り電送
- ・ 絞り込みキャンペーンメール配信)

などを中心とした、お客様とのコミュニケーション強化メールの受送信について専用の 5 G 対応端末やタブレット端末により運用できます。

2. 石油直売業務用の受発注システム

- ・大口直売ユーザーや販売店を有する特約店企業の EDI システム
- ・販売店や大口ユーザー向けに、WEB 受注専用のサイト開設し受注を自動化
- ・受注したデータをそのまま元売りの EDI へ自動転送して業務を完全省力化
- ・軽油の流通データをもとに軽油税納税帳票を自動作成
- ・注意:元売り EDI との連携は各元売り企業の認証が必要です。

■メール機能

メールでの受注や EC サイトのように Web での受注であれば、確認メールやサンクスメールを自動で配信できる機能が搭載されています。発注間違い防止や販売促進にもつながります。

■他システムとの連携機能

受発注システムのデータは販売管理システムや在庫管理システム、と連携すること

で、販売データや在庫データをスムーズに反映することができます。
本システムは、すでに実務稼働をご覧いただくことが可能となっております。

■ **導入検討に際しまして**

システム導入をご検討の際には、できれば是非当社(ゆきんこサポートセンター)へご来臨いただきサポート体制をご確認いただきたいと思います。使い方がわからないといった操作の基本的な問い合わせから、あらゆるトラブルに迅速に対応させていただきます。メールや電話、チャットなど、サポート窓口を用意して完璧なサポート体制を完備しております。石油業界における著名企業の導入実績も豊富です。無料トライアルやデモ体験を通して使い勝手を確認することもできます。

ぜひ、お気軽に声をおかけください。お待ち申し上げます。

本年4月くらいから、セミナーを再び開講予定です。

来月号ではより詳細な情報をお届けする予定です。ご期待ください。