

公益コンビニ～リラックスセレクトストアの提案～

利用者のニーズに応える新しいコンビニ（もっけ）の提案について

① 共感

利用者のニーズに応える新しいコンビニを提供するために、利用者の観察と、普段からよくコンビニを利用する人へのインタビューを行った。観察を行い気になったことは、狭いスペースに多くの人買い物に来るため窮屈なこと・レジが1つしかないためレジを待つ人で混むことの2点である。観察だけでは考察が難しいため、頻繁にコンビニを利用する人へのインタビューも行った。今回は、コンビニ愛用者のAさんに話を聞いた。Aさんは、コンビニの商品が少ないため仕方なく別の商品を選ぶことがあると言っていた。

② 課題定義

観察とインタビューの結果から、ユーザーの顕在的ニーズと潜在的ニーズを考察する。顕在的ニーズには、商品を増やしてほしいということが挙げられる。このことから、潜在的ニーズには、新しい商品が欲しいということがあると考えた。潜在的ニーズを踏まえて考えられる課題は、「個々の要望に応じた商品とリラックスできるスペースを提供するにはどうしたらよいか」である。

③ プロトタイプの提案

先ほどの課題を解決するためにコンセプトとプロダクトをそれぞれ設定した。コンセプトは、「リラックスセレクトストア」である。プロダクトは、オーダーメイド商品の提供である。自分好みのおにぎりやサンドイッチ・お弁当やスムージーなどを注文することができるカスタムコーナーを導入することで個々の要望に応じた商品を提供することができる。また、専用のアプリを作ることによって事前に商品を予約することも可能である。商品を選択するときは専用アプリ内にある商品ごとの QR コードをかざすだけで簡単に購入することができる。支払方法は現金のみならず、各種キャッシュレス決済も対応しているため、現金を持ち歩いていない人でもいつでも気軽に利用することができる。

④ 期待される効果

これらのことから期待される効果は、2つある。1つ目は、コンビニを利用する人の満足度が向上することである。オーダーメイド商品は個人の要望や好みに合わせて作ることができる。そのため、今までと比べて自由度が増すためより満足感を味わうことができる。2つ目は、コンビニを通して学校のコミュニティが活性化することである。オーダーメイド商品を提供することで、利用者自身のアイデアを商品化する機会が増える。そのため、自分もこのような商品を作りたいという人たちがコンビニを利用し、情報を共有することで学校全体のコミュニティの活性化につながるることができる。