

利用者のニーズにこたえる新しいコンビニ

C1240434 大海 駿太郎

もっけに足りないと思う部分を寮の人に聞いてみた。全員が24時間営業してほしい、という意見だった。これは顕在的ニーズであり潜在的ニーズには、欲しいものをいつでも買いたいというものがあると考える。それと自分が特に気になった支払い方法と、店内の販売品について課題にあげ解決策を考えてみようと思う。

まず24時間営業についてだ。だが24時間営業を実現するためには現在のままでは厳しいと考える。理由としては従業員の数、従業員一人に対する仕事量の多さが考えられる。24時間営業のためには従業員を増やすことは、簡単かつわかりやすい方法だと思う。従業員を増やすことに、仕事量を減らす方法を自分で考えた。それはAIの導入だ。顧客の購買履歴、店舗内行動データなどをAIで分析し、一人一人の嗜好やニーズを把握することが可能である。よく売れてるもののが把握できれば、クーポン配布やキャンペーンを行うことで、店の利益も増えるだろう。しかしAIの導入には大きな欠点がある。それは店の改築が必要ということだ。よって一番現実的な方法は、従業員の数を増やすことだと考える。

次に、商品内容と支払い方法についてだ。まず顧客の好みに合わせて、オリジナルのお弁当やお惣菜を販売する。大学から一人暮らしや、寮暮らしになった人たちは、サラダなどの野菜が足りてないことが多いと考える。よってサラダがメインのお弁当を作ることで、大学生の栄養を考えたお弁当作ることが可能である。公益大学の体育館にはトレーニングルームがあり、そこで鍛えている人用に低脂質・高たんぱくなお弁当をつくるのもいいと考える。自分もそのようなお弁当があったら購入したい。次に、もっけに多様な決済手段を導入することだ。現在もっけは、現金での対応しか受け付けていない。よってクレジットカード、電子マネー、QRコード決済などあらゆる決済手段に対応することで、顧客の利便性を最大限に高められる。自分もPAYPAY決済をしようとしたが、会計の直前に使えないことがわかり、焦った記憶がある。会計にセルフレジや無人レジを導入し、スムーズな支払いを実現できる。

公益の面から考えると、地域密着の場を作ることも大事だと考える。店内の角などに、地域住民や学生が自由に利用できるカフェスペースなどを設置することで、地域住民との交流の場を提供できる。交流を深めることで、地域情勢や地域での問題などを共有してもらえるかもしれない。地域の問題などを知ることができれば、これから授業や最終レポートに使えるかもしれない。

期待される効果としては、コンビニへ行く人の増加、学生の健康増進である。