

誰もが利用したくなるもっけを作ろう！

C1240440 大山玲衣

はじめに

もっけとは、本学の新世紀館1階にあるコンビニエンスストアのことである。今回は、利用者のニーズに応える新しいもっけを提案する。

共感

もっけの現状や課題を探るため、実際にもっけを利用して気付いたことが2つあった。1つ目は商品の種類が少ないことだ。利用する時間帯にもよるが、おにぎりやパン、アイスなどが大体10種類程度陳列されていた。種類が充実しているかどうかの判断は個人に委ねられる。しかし、もっけは他のコンビニエンスストアやスーパーマーケットと比べると、私は商品数が少なく、物足りないと感じた。また、特定の商品が欲しいと思っても、販売していない、もしくは在庫がないことがあり、がっかりした経験があった。2つ目は、現在のもっけは教育研究棟から遠いことだ。もっけに行くには、一旦本部棟を出るか、本部棟二階から廊下を渡って新世紀館に向かわなければいけない。その上、もっけは新世紀館一階の端に位置しており、気軽に立ち寄るには非常に不便である。

課題定義

前述したもっけの現状に関連して、顕在的ニーズと潜在的ニーズを考察した。

まず、商品を増やしてほしいともっけの場所を教室から近いところにしてほしいという顕在的ニーズがある。また、それぞれの顕在的ニーズに対応した潜在的ニーズは、買い物を楽しみたいということと買い物に時間をかけたくないということだと考えた。

これらの潜在的ニーズを踏まえて考えた課題は、「もっけで快適に買い物をするにはどうすればよいか」である。

コンセプト

コンセプトは、①必ず欲しい商品を買うことができる売店と②短時間で買い物を済ませたい人向けの売店の二つだ。

プロダクト

具体的なプロダクトについて説明する。

- ① 現在はお弁当や書籍、文房具などの商品は取り寄せ可能だが、パンやお菓子は取り寄せることができない。そこで、パンやおにぎり、お菓子などを取り寄せることができるシステムを導入する。ネット上か店頭で注文を受け、もっけ側が翌日分の商品を入荷する際に、

注文を受けた商品も一緒に発注をする。注文する際は、氏名や学籍番号、メールアドレス等を入力してもらい、商品がもっけに届いたとき、受け取り番号が記載されたメールを送信するのでレジでその番号を見せ、支払いをすると、商品を受け取れる仕組みだ。

ただし、取り寄せシステムはもっけと顧客の信頼関係で成り立つ部分が多いため、受け取りに来なかった場合は取り寄せの利用禁止などのペナルティを課す。

- ② 新たに、もっけ2号店を教育研究棟にオープンさせる。場所は206教室と207教室の間に設置する。もっけ2号店といってもちゃんとしたお店ではなく、自販機型のもっけ2号店だ。主に、清涼飲料水やカップラーメン、お菓子などを取り扱う。わざわざ売店やカフェテリアに行かなくても、研究室で昼食をとることができるようになる。もっけ1号店と2号店の差別化をはかるため、1号店では文房具や書籍、お弁当やおにぎりなどのがっつり昼食をとることができる食品を中心とする。一方で、2号店はお菓子や飲み物などおやつ、軽食として食べることができる食品を中心に販売する。

また、キャッシュレス決済を導入する。1号店と2号店のどちらのもっけでも、スマホやカードさえあれば決済が完了する仕組みを利用する。

期待される効果

商品の取り寄せができることによって、自分の欲しい商品が店頭になくても購入できるようになり、「この商品が欲しかったのに…」という気持ちが無くなり、ストレスを感じる機会が減るため、買い物が楽しくなる。

また、もっけの継続的な利用に繋がり、これまでもっけで欲しい商品を買うことができなかった人もこの機会に利用すると考えられるため、もっけに訪れる人が増える。他にも、事前に商品を注文するため、店頭で何を買うか悩む必要がない。

キャッシュレス決済の導入やもっけ2号店を作ることによって、時間をかけずに買い物ができる。キャッシュレス決済では財布を持つ必要がなく、スマホやカード1つで決済が完了する。そのため、わざわざ支度をしなくて済み、時間の短縮に繋がる。加えて、授業と授業の間の休憩時間にもっけを利用したい人も、もっけ2号店があればカフェテリアまで行かずに済む。今までかかっていたもっけまでの移動時間を授業の予習や復習に充てることができるようになるので、スキマ時間を有効に使える。