

## 問題解決の思考法② レポート

学籍番号 C1240552 名前 河野芽依

### 『売店もっけ』に提案する新しいサービスについて

**問題** 利用者のニーズに応える新しいコンビニ(もっけ)を提案する。

#### 1. 現状

現代はネットショッピングが主流である。ネットショッピングはとても便利で利点がたくさんある。しかし、問題もある。その中でも昨今では『受け取り方法』が問題になっている。私の知人のネットショッピングユーザーからは、

- 受け取りの際、配達時間に家にいなければいけないことが面倒くさい。
- 置き配は盗難の心配がある。
- ドミトリーの場合、宅配物の内容によっては、ドミトリーのメンバーに見られたくないものがある。

このような問題が挙げられている。この問題から私は、

- 簡単で、安全に荷物を受け取りたい。
  - プライベートを守りながら心置きなくネットショッピングをしたい。
- という潜在ニーズを見つめた。

#### 2. 課題定義

私はこの潜在ニーズから

- 簡単で安全に荷物を受け取るにはどうしたらよいか。
- プライベートを守りながら荷物を受け取るにはどうしたらよいか。

という2つの課題を設定した。

#### 3. プロトタイプの提案

私は『売店もっけ』に新しいサービスを提案する。コンセプトは『大学内で宅配便を受け取れる新しいサービス』である。

プロダクトとして『公益大生専用 宅配受け取りサービス』を提供する。簡単に言えば『宅配物受け取り代行サービス』である。手順を詳しく説明していく。

- ① 公益大生限定で『受け取り代行サービス利用依頼書』を教務学生課へ提出してもらう。原則1年契約とし、毎年更新する決まりとする。
  - ② 『受け取り代行サービス利用依頼書』を提出した学生は、ネットショッピングの際に配達時間と、配達場所を『山形県酒田市飯森山3丁目5の1』に設定する。
  - ③ 大学に配達された宅配便をもっけへ届けてもらう。
  - ④ 学生は空き時間にもっけへ行き、学生証など、自分の身分を証明できるものと、スマートフォンに届いている荷物番号を店員に提示して配達物を受け取る。
- もっけが公益大生の配達物で溢れないようにルールを設定する。

## 問題解決の思考法② レポート

学籍番号 C1240552 名前 河野芽依

- ① 受け取り期間を決める。これはサービス利用者の人数によって今後決めていく。
- ② 学生が受け取りに来ない場合、教務学生課前にある掲示板に名前を貼り出す。

### 4. 期待される効果

このプロダクトを運用することで、いくつかの効果が期待される。

- もっけが開いている時間帯ならいつでも受け取れる。そのため、配達時間に自宅にいる必要がない。そもそも受け取れなかった場合、再配達の依頼をする必要もなくなる。

利用者は自分の好きな時間に受け取ることができるから、空き時間をうまく活用できるようになる。そして宅配業者も再配達の必要がなくなる。両者にとって良いことである。

- ドミトリーや実家暮らしの場合、見られたくない荷物を家族や同じ寮生にみられることなく受け取ることができる。

自分が受け取れなかった場合、同じ寮生や家族に受けとつてもらう必要がなくなる。そして人の目を気にせずネットショッピングを楽しむことができるようになる。

以上の2点から私は売店もっけに『公益大生専用 宅配受け取りサービス』を提案する。