

もっけ改革

C1240730 今野良紀

問題：利用者へのニーズに応える新しいコンビニ（もっけ）を提案する。

大学生活において、キャンパス内の買い物の場所は学生の日常生活を支える重要な役割を果たしている。コンビニは食事や飲み物の提供にとどまらず、文房具や書籍、生活雑貨など多岐にわたる商品を取りそろえ、学生の多様なニーズに応えている。しかし、急速に変化する学生のライフスタイルや消費者意識に対応するためには、コンビニのサービスや商品構成の見直しが求められている。本レポートでは大学のコンビニをよりよくするための具体的な方策について考察する。まず、学生へのインタビューやコンビニの観察を通じて現状の課題を明らかにし、そこからユーザーの潜在ニーズを見つけ、改善案を提案する。

①共感

観察は、もっけにいき商品や利用者を観察した。また、友人にもっけの印象や課題を聞いた。観察では昼の12時くらいに行った。利用者は昼休みということもあり5、6人ほどいた。安いパンやおにぎり、飲み物が売り切れや品薄状態であった。商品の品ぞろえは、セブンイレブンなどの大手コンビニと比べると少ない。だが文房具の品ぞろえは豊富だった。ホットスナックはなくまた、支払いは現金のみである。友人へのインタビューでは、品ぞろえを増やしてほしい、季節を感じる商品を売ってほしい。おかしの新商品を売ってほしいなどが出た。また、別の人はペイペイや楽天ペイなどの電子マネーを使えるようにしてほしいという声もあった。もう一人は、セルフレジをあげていた。インタビューを通じて一番多かった意見は「品ぞろえを増やしてほしい」だった。

②課題定義

ユーザの顕在ニーズとして、品ぞろえを増やしてほしい、セルフレジや電子マネーの利用が可能が挙げられる。ここから考えられる潜在ニーズは、セブンイレブンなどの大手コンビニと同じくらいの設備や商品が欲しいということではないかと考えた。大手コンビニは様々な商品があり様々な決済方法があり、利便性が高い。

③プロトタイプの提案

私が提案するもっけのコンセプトは「利用者が絶えない大学生用に特化したコンビニ」で

ある。ただ、セブンイレブンなどのサービスや店内を真似するだけでは学生のニーズに全て応えることはできない。そこでコンビニに様々な工夫をする。プロダクトを提案する。まず品ぞろえについて、ただ品数を増やすのではフードロスにつながってしまう。そのため学生にコンビニにほしい商品をアンケートで全員に答えてもらい、需要の多い商品を中心にそろえる。また、新商品が欲しいという声に応じるため山形県内会社のお菓子の新商品を中心に入荷することで県内企業の活性化にもつながる。例えばでん六から新商品のテストとして大学内で販売し感想を記入し商品をよりよくするきっかけになる可能性もできる。次に電子マネーを使えるようにすることについては、電子マネー決済端末は決済代行会社と契約を結ぶことで導入が可能である。また、もつけならではの点として、SNS を利用し新商品やキャンペーン情報を発信する。さらに地元との連携性を重視し地元産の食材を使ったサンドイッチやおにぎりを売ることによって地域経済の活性化にもつながる。

④期待される効果

期待される効果としてもつけの品数が増えることや決済方法の多様化により利用人数が増え利益を現在より多く得ることができる。大手コンビニに比べ学生向けの価格の商品があるため学生に人気が出る。また、県や地域との関わりを持つことで地域経済の活性化にもつながる。