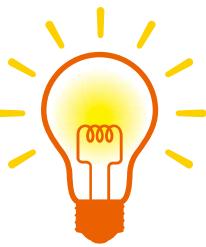


専門家に聞く!

ポストコロナの商売のヒント



事業者の皆様にとって、新型コロナウイルス感染症は、これまでとこれからを考えさせられる大きな機会となったのではないでしょうか。

ポストコロナにおいて、これまでと何が変わらるのか、何を求められるのか、事業者の皆様のこれから商売のヒントになればと考え、中小企業診断士の先生方からお話を伺いました。ぜひ熟読ください。

今変えるべきは、 自分の 「意識」と「行動」

中小企業診断士
小島 仁



今回の事態で確実に言えるのは、「デジタルシフトではなく、デジタルがベースになる」という変化である。オンライン化、ネット通販、リモートワーク等が当たり前となる。

それにより、人・モノ・お金の流れが変わる。
新しい戦い方のルールを捉え、変化を起こすチャンスにする。決して見えないフリをしてはいけない。

今変えるべきものは、自分の意識、行動である。中小企業の強みである機動力、創造力を発揮する千載一遇の時。その上で、どうやって行動するか?そのヒントは既存の優良顧客に聞けばいい。**ビジネスの答えは、いつも一番近いお客様が教えてくれるものだ。**

「既存顧客×デジタル化」で組み立て直そう。あとはただ行動に移すのみである。

リアル(対面)を デジタル(非対面)が 補完

中小企業診断士
高橋国男



新型コロナウイルス感染症の影響により消費者のデジタルシフトが加速し、オンラインショッピングやSNS・動画配信サービス・WEB会議ツー

失われた日常は 戻らない

中小企業診断士
岩倉正敏



新型コロナウイルスの影響を受け、私達の生活様式や経済活動の有様も大きく変化すると考えられます。この大きな変化を受け①人材②販路はどう変わるのでしょうか?

①人材：リモートワーク環境整備が急速に進み、働く場所と住む場所の関係性が大きく変化すると考えられています。地方の中小企業にとって**人材確保のチャンスが生まれる可能性がある**ということです。デジタル対応(ハード・ソフトともに)・人事制度見直し(多様な働き手を受け入れる体制づくり)が欠かせません。

②販路：実店舗からECへの移行、リアルイベントのオンライン開催への移行、教育・研修のウェブセミナー化など既に幅広い領域でのビジネスのオンライン化が進んでいます。この流れは止まることなく今後も拡大し続けるでしょう。中小企業にとってはハード・ソフト面で単独では困難が予想されますので、企業間連携が必要です。**支援機関の協力を得て、新たなコミュニケーションティーを創造する取り組みが重要です。**

失われた日常は戻りません。自らの意思で新しい未来を求める姿勢を貫くことが今求められています。

ル等の利用が拡大しています。オンラインサービスとしてはもちろんですが、**リアルを補完**するツールとしてこれらを活用してみてはいかがでしょうか?

例えば、既存顧客へオンラインによるミニ講座や交流会・アフターフォローなど、アイディア次第で様々な付加サービスが提供でき、お客様の利便性と満足度を同時に向上させることも可能です。

個人的には、居酒屋の個室にモニターを設置し、遠隔地の方も参加できるハイブリッド飲み会のようなサービスがあればぜひ利用したいです。

→ 関係の質 →
結果の質 思考の質
← 行動の質 ←

中小企業診断士
溝渕善彦



例えば、飲食店であれば、営業自粛中、いわゆる常連のお客様からのテイクアウトのご注文が、売上を支えていたのではないかでしょうか。一方で、休業、あるいは感染対策に取り組みながら業務に従事した社員の方のご協力もあったことでしょう。だからこそ、お店と繋がっているお客様や、一緒に働いている社員の方との関係性が大事だとは思いませんか。互いを尊重するコミュニケーション(関係の質)を循環の起点にすることで、良いアイディア(思考の質)が生まれ、新たな挑戦や助け合い(行動の質)が起こり、成果を実感(結果の質)し、更に信頼関係(関係の質)が高まります。ぜひ、このグッドサイクルを回しましょう。

資金繰り表は
安心と事業の
再確認

中小企業診断士
中井由郎



最近、多くの事業者と作っている資料があります。それは資金繰り表です。現金の動きを、収入(現金売上や売掛金の回収など)と支出(買掛金や人件費の支払、金融機関への返済など)で月ごとにまとめた資料で、現金の増減や残高の見通しが分かり、資金繰りへの安心を得ることができます。

また、正確な資金繰り表を作成するために、売上や仕入が変動する要因の把握や、毎月支払っている経費の確認をします。この確認によって、売上高や原価率が増減する理由や無駄な経費に気づくことができ、売上アップや経費削減のヒントを見つけることもあります。

資金繰りへの安心と事業の再確認のために、一度、資金繰り表を作成してみてはいかがでしょうか。

キーワードは
「環境」と「健康」

中小企業診断士
山下晶子



これからは、「環境」と「健康」が重要なキーワードとなります。「三密」や「アルコール消毒」などの対応をキチンと行うことで、お客様や従業員に「ここまで自分たちの事を大切に考えて対応してくれるのか」と安心感を与え、喜んでもらえるサービスを提供できればファンも増えるのではないかでしょうか。

さらに、世間で困っていることをビジネスチャンスと捉え、自社の技術やサービスを活用して、解決を目指す「新たな価値創造」に取り組んで欲しいと思います。サービスであれば、完全予約のサービス提供、Webでの顧客対応など。知恵と工夫と実践あるのみです。現在の顧客ニーズに寄り添った提案ができる企業が選ばれ、生き残っていくのではないかでしょうか。

これからは
「いつでも・どこでも
同じように」を

中小企業診断士
森 昭博



オムニチャネルとは、実店舗・ECサイト・ホームページ・SNS・チラシ・広告などあらゆるチャネル(流通経路)で一貫した利用体験を提供する戦略のこと。「いつでもどこでも同じように利用できる」ことで利便性と満足を提供します。要するにお客様がスマホで何でも完結できるようにすることです。飲食店ならECサイトでテイクアウトを注文・支払い実店舗で受け取る、工務店ならLINEで見積を取り、小売店ならどのチャネルでも同じポイントが溜まり在庫状況も確認できる、など。ポストコロナとして、全てのチャネルでターゲット・商品・価格・販促などを統一するオムニチャネルの考え方でお客様との接点を見直してみてはいかがでしょうか。

香川県中小企業診断士協会とは？

“国が認める”唯一の経営コンサルタント資格を持つ専門家集団として、中小企業様の経営サポートを行っております。
「うまくいくばかりが経営ではありません。」
未来に対する不安を抱いてしまう時、責任感ある経営者はほど誰かに頼るのは容易ではないかもしれません。
“中小企業診断士”は、経営者へ伴走する事を生業とする経営サポートの専門家です。