



上田商店 ニュース

vol. 166

平成30年6月18日(月)

制作:上田商店サークル会
AM8:00送信

至急回覧!
ねがいます

社長	専務	部長		

—上田サークル会 勘定報告—

マーケティングについて —2—

お客様の育成段階は、(1)一般市場 (2)見込み客 (3)関心客 (4)新規購入客 (5)継続顧客 (6)ファン：口コミをしてくれる。の6つに分けられる。

お客様の心理段階に応じた ●STEP3[(3)→(4)へ育成]：購入をしてもらう段階／購入への関心が高まっているか、まだ迷っている状態。商品が他商品と比べて、お客様にマッチしていることをさまざまな角度から伝える。「個別提案書」なども活用。●STEP4[(4)→(5)]：購入直後、安心してもらう段階／初めて購入したばかりなので、ちょっとした不安を抱え、信頼まで至っていない状態。買って良かったと確信してもらおう。「ニュースレター」なども有力なツール(隔月くらいでの発行がベター)。<以下次号へ>

「私サイズ」の服を選ぶ

『衣料品通販サイトを運営する会社が4月下旬から本格配布を始めた「採寸用ボディースーツ」。回転しながら撮影するとスマホ上に全身24カ所のサイズが表示され、ぴったりの衣料品がネット上で買えるという。

米企業のワイシャツのオーダー通販会社では、今夏にもスマホで全身を前面と側面の2枚撮影するだけで採寸するアプリを提供する。技術開発のスピードと顧客対応力が、次世代ファッションの覇者を決めるカギになりそうだ。』

生活者がどうすれば満足するのかをベースにきめ細かいサービスが求められているように思う。

機械にできることは機械に…

『道の駅のパン屋の“AIレジ”。焼きたてのパンを自動で画像認識し、一瞬で料金を表示するハイテクマシンが話題になった。菓子パンと違い同じようなパンでも種類が違う。種類は同じでも形や焼き加減が微妙に違う。研究開発から足かけ10年。今では全国約100店舗約180台が導入されている。

また、福岡県で8店舗を運営するクリーニング店では、カウンターの衣類を真上のカメラが、瞬時に自動識別し料金を表示する。将来はAIで衣類を識別、「無人クリーニング店」を目指す。』

機械にできることは機械に…。人にしかできない接客やサービスなどソフト面にエネルギーを回せるようになればいい循環ができるのではと思う。

パンドラの箱が開いた

『日本郵政グループが、非正規社員の待遇向上のため、正社員の待遇を引き下げるという。前代未聞の決断を行った。これまで正社員の待遇は一種の聖域とされてきたが、とうとうパンドラの箱が開いてしまった。

当初、組合側は非正規社員の待遇向上を要求していた。だが、会社側は待遇向上を受け入れる代わりに正社員の待遇引き下げを提案。組合側もこれを了承した。会社が直面する現実について組合側も認識していることが分かる。今回の決断には、待遇格差是正を求めて起こした訴訟が大きく関係している。こうした動きは徐々に各社に広がっていく可能性が高い。』

業界はどうするのか、どうなっていくのか気になる。

人工知能(AI)で業務効率化提言

ワールドカップ(W杯)ロシア大会が開幕し、明日、日本の登場です。リーグ戦を勝ちあがって欲しいものです。新聞記事から抜粋しました。「政府は17年度版の「ものづくり白書」を閣議決定した。人手不足によって3割の企業で事業に影響が出ているとの調査結果を報告し、経営陣が主導して生産性を向上させることが課題だと指摘。ロボットやAIを活用して業務を効率化させるとともに、現場から得たデータを基に付加価値の高い仕事をすべきだと提言した。』参考になればと思います。

上田サークル会 会長 上田 良堂

今回も
他業種情報を含め
提案をまとめました。

ライフスタイルに適合

ファッションなどの分野でも新しいサービスが登場。男性向けスーツの定額サービスが人気を集め始めている。

アパレル大手は、クリーニングや保管の煩わしさを取り除いた「着ルダケ」を提供している。春夏用・秋冬用スーツ(各)2セット、計4着が月額4,800円。いろいろなスーツが着たいという人には、紳士服大手の「シェアリングサービス」。スーツ1セット、シャツ1枚、ネクタイ1本で月額7,800円。

エリア別など広範囲で提携するなど、ライフスタイルに適合した工夫や行動が重要だと思う。

外国人労働者 過去最高を更新

『厚生労働省が「外国人雇用状況」(昨年10月末現在)の届け出状況を公表した。外国人労働者数は、1,278,670人で、前年同期比18.0%の増加。外国人労働者を雇用する事業所数は、194,595カ所で前年同期比12.6%の増加。いずれも(平成19年に届け出が義務化されて以来)過去最高を更新。』

グローバル化を受け入れざるを得ない状況になってきたのではないかと感じる。

深刻な人手不足

『コンビニ各社が加盟する業界団体が、外国人「技能実習」制度の対象として「コンビニの運営業務」を加えるよう、国に申し入れを行うという。

最近はコンビニで働きたがる留学生が減少。人手不足が深刻化する中で、割のよい仕事が見つかるようになったからだ。留学生もなかなか雇えないとなると安定的に雇えるのは「技能実習」しかない。農業や工場の現場と違い、コストよりも人手の確保が喫緊の課題となっている。

本気で外国人労働者の受け入れ体制を真正面から議論すべき時だろう。』

この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、
お気軽に右記の 上田商店 までお願いいたします。

□電 話 06(6633)4621 担当:上田

□FAX 06(6633)4625 (24時間受付中)

□営業時間 AM 9:30～PM 5:00(月～金)

□URL <http://www.uedashouten.jp/>