業界再生＝(経営+ＩＴ)×改革メソッド

―活かすＩＴ・伸びる経営

経済産業省推進資格 IT コーディネータ 天川 龍介：ｒｙｕ@ｇｌａｓｙｓ．ｃｏｍ

ＩＴ利活用のススメ

先日ある卸企業の展示会に１日中お付き合いしました。ＷＥＢを活用した「顧客紹介システム」と「バーチャルバーゲンシステム」をご紹介したのですが、小売店の関心はイマイチでした。ＷＥＢでのクチコミ、オークションの重要性が一般的な小売企業では常識になりつつあるのに、やっぱりこの業界の小売店は変われないと実感いたしました。しかし、このままでは確実に負けます。他業種に確実に負けます。景気が良くなっても、一部の企業しか復活しません。

消費者環境

当業界が好むと好まざるに関係なく、消費者の IT 環境は勝手に変わっていきます。PC の家庭普及率は 80％を超えました。携帯電話はますます性能を高め、TV を見ることもできるようになりました。消費者が情報を受け取る環境は、10 年前と比べれば全く様変わりしたといってよいと思います。

その事例をいくつか羅列します。

あるアンケートで、若い女性に聞いたところ、90％以上が WEB はなくてはならないと答えています。

最新のオフィスは、フリーアドレスといって、自分の机がなく、ノート PC を机代わりに使うようになってます。これが最も効率が良いとのことです。

個人のブログが蔓延し、マーケティング会社はブログに使ってある語句を検索することで、消費者の関心事を分析しています。

既に IT は、仕事や生活の中に組み込まれたといって良いと思います。もう、IT がすたれることはありません。ますます発達し、電気・水道・ガスと同等のインフラになります。私が 10 年前からお話している、「IT は使って当たり前」という状態になるのです。

よって、IT を使うことから逃げないでください。WEB が何の役に立つかわからない……と本当に思うなら、あなたは経営者としての資質がないかもしれません。その部分だけで良いので、他の方に任せるべきです。

見直して！！

消費者と業界を見比べると、IT の浸透度、活用度は現在でも差が見られます。

情報を提供すべき立場にある業界が、消費者をリードするべきなのに、逆になっていると思われます。このままの状況が続きますと、消費者から見れば、情報を与えてくれない業界として定着し、信頼度がますます下がると予想しています。

最近、マクロ的には景気回復していますが、業界内でその恩恵を受けたという話は聞けません。逆に、今年に入って悪くなった話ばかりです。

消費者が消費意欲を持っていることは確かで、売れるものは売れているのです。しかし、消費のしかた、プロセスが 10 年前とゼンゼン違うのです。

WEB が発達したおかげで、10 年前と比べると格段に多い情報が手に入るため、購入検討段階での動きが全く違います。かなり深いところまで商品内容を吟味し、購入候補商品を絞ってから店舗に行くというのが普通になっています。

かの有名なドラッカー氏が言われた、プロシュマー化しつつあると思います。極論すれば、「情報提供なき商品は、商品にあらず！」といえる状況になりつつあります。

現段階で、当業界には情報戦略がありません。この点で、確実に他業種に負けます。大変悲観的な予測で申し訳ありませんが、国内景気が順調に回復しても、当業界の売り上げは伸びないでしょう。

消費者のための情報開示、情報比較、情報提供が行なわれない業界を、消費者は支持しないからです。

年	技術	起こること
2006	携帯電話ポータビリティサービス開始	ソフトバンク参入も相乗効果を出し、サービス合戦が再燃する。料金・サービスともに内容が充実することは間違いない。ますます必須の情報端末になる。
2007	民間での無線データサービス本格化	総務省もUWDの使用許可を出した。この年は、とんでもないスピードで無線データサービスが進む。
2008	大型薄型ディスプレーが安価となり、一般家庭に定着	デジタル放送も定着し、ディスプレーを通じて情報を受け取ることが常識になる。
2009	無線データサービスが安価に	いつでも、どこでもメガクラスでデータ通信することが当たり前になる。（ユビキタス創世）

このような未来に対し、皆さんは、どれだけのデジタルコンテンツをお持ちですか？　もし無いとすれば、何も伝えることはできない状況になりますが、それでもいいですか？　それでも、閉鎖的・価格不明・消費者啓蒙・チラシ・DM・安売り・半医半商などという変わらぬ話題で盛り上がるのですか？

IT 利活用について見直すことは、売り上げに直結する経営課題であると認識してもらえませんか？

現在であればまだ間に合うと思うので、他の業種業態に対して、どのような情報戦略で対抗するかを考えてください。特にこれまでのリーダーにお願いします。IT がわからないなら、誰かに聞いてください。それでも判断できないなら、誰かに任せてください。

もう一度述べます。情報戦略なき業界に未来はありません。

IT の進展について、参考までに予測年表を付けておきます。

天川　龍介
1956 年生まれ
眼鏡小売業界経験は 16 年
店頭販売はもとより、チェーン店本部にて販促・営業企画を担当
POS システム開発プロジェクトリーダー
現在、合資会社グラシス代表
1997 年上級システムアドミニストレータ合格
2002 年 IT コーディネータ認定・同インストラクター
HP=http://www.glasys.com