

2015年度特別研究期間 研究成果概要

所属・職・氏名： 経営戦略研究科・教授・山本 昭二

研究課題： サービス・マネジメントの現代的課題

研究期間： 2015年4月1日～2016年3月31日

研究成果概要（日本文（全角）の場合は2,000字程度）

本研究期間では、主に3つの研究を行った。当初の計画で企画されていた理論的な研究、システムの開発、企業へのヒアリングが行われた。本概要では、この順に沿って記述を行う。

1. 理論的な研究

従来から指摘されてきたように、先進国の経済体制が徐々に製造企業からサービス企業、流通企業を中心とした仕組みに転換する中で、我が国の経済活動においても製品の流通に関して大きな変化が生まれている。

90年代以降急速に発展したインターネットは、新たな企業群を生み出しているが、2010年代になって普及したスマートフォンの影響は徐々にではあるが、モノの購買、サービスの予約や購入などに明らかとなってきている。

近年、既存の小売業がインターネットをプロモーション、販売のチャネルとして利用する事例が見られるようになり、その結果店舗の役割にも変化が出てきている。その一つは、ショールーミング化と呼ばれる店舗の中抜きである。店舗では商品を見るだけで購入はインターネット通販からというものである。もう一つは、物流拠点としての小売店である。この場合には、インターネットでの購買から商品の受け取り場所としての店舗という性格を持つ。

こうした、店舗の性格の変化に対してどのような再編成が行われるのかをインターネット通販、カタログ通販、店舗での販売の比較を通して新たなチャネルが構成される条件等を検討した。既存の理論だけではなく、新たにSNSやネットワーキングに関する考え方を盛り込んでこの新しい現象である「オムニチャネル」の理論構築を試みた。

2. システムの開発

オムニチャネルの理論的検討を深めるためには、将来実証的な試みが必要となる。そのためには、ネットワーク上での実証研究が必要であり、そのためのシステムの開発を行った。最も重要なのは幾つかのデバイスで共通に利用できるシステムが必要である。そのために、次の2点を満たす調査システムの構築を行った。

一つ目は、スマートフォンやタブレットでも調査が可能となるようにhtml5を使ってシステムを構築したことである。現在使われている言語では汎用性が高いhtml5を利用することで、複数のメーカー、デバイスでの利用が可能となった。

二つ目は、複数の地点での調査を接続するための仕組みを組み込むことである。本調査では、店舗への出向前に行った調査と店舗内で行われる調査が連動して実施できるようにシステムの構築が行われた。オムニチャネルの要点は、消費者が幾つかのチャネルを使い分けながら、自らの購買経験を高めるということなので、そうした現象に沿って評価が行われることが必要であると仮定しているからである。

本研究で行ったのはこのシステムの構築の一部であるが、2016 年度に本格的な調査が実施される予定である。

3. 企業へのヒアリング

2015 年 10 月から 2016 年 2 月にかけて断続的に数社の流通企業にヒアリング調査を行った。この調査では、J フロントリテイリング、高島屋、赤ちゃん本舗（7&I グループ）、ローソン、オイシックス、東急ハンズ、パルコの各社のオムニチャネル担当者に対して行った。

その結果、百貨店企業では取引先的能力を利用して品揃えを絞ってオムニチャネル戦略を実施することを企画しており、実際に高島屋ではインターネット通販企業を買収してチャネルの構築を行っていた。

また、コンビニエンスストアでは物流拠点として多様な戦略を行っており、宅配ボックスの設置など立ち寄りポイントとしての水準を高めることでより集客力のある店舗を作り上げるという目標を物流業者を巻き込みながら達成しようとしている。この戦略の特徴は物流費用の削減という目に見えて分かる成果があるために先行して進められている。

専門店におけるオムニチャネル化は、プロモーションチャネルとしての意味合いが強いものである。ここでは、店員が直接インターネットに登場することで顧客との距離を縮めることに成功しており、遠距離の顧客にも特定の品揃えを進めることも行われている。SNS が主要なメディアとして使われており、店舗の魅力を高めるとともに顧客とのコミュニケーションによって商品自体の魅力を伝えることに成功している。

以上のように各店舗は自社の資源を利用しながらネットワークを広げる戦略をとっていることが明らかになった。

4. まとめ

以上の 3 種類の研究は 2016 年度も継続して行われている。特にオムニチャネルに関する研究は、引き続き重要な研究課題となっており、学会発表を続けて行う予定にしている。なお、2 の研究に関しては流通科学大学の森藤ちひろ准教授の 1 と 3 の研究に関しては亜細亜大学の西原彰宏准教授の支援を受けている。

研究成果概要は、データは gakunai@kwansei.ac.jp まで提出してください。