

集客ビジネスはその性質から、人によるサービスが不可欠であり、多くが労働集約的なビジネスになっている。したがって、働き方改革による労働条件の改善や、生産年齢人口の減少による採用難の影響が深刻化しやすい。加えて、集客数の変動にも悩まされる。季節による年間の

型コロナの落ち込みを脱し、再び成長軌道に乗せようとする企業にとつて、いかにこの問題に取り組むかが重要な課題だ。その解決策は一様ではない

「顧客意識の変化」について、例えば、顧客接点を

変動、土日祝日などによる週の変動、さらに顧客行動による日の変動が激しいため、効果的な人員体制を構築することも難易度が高い。新

節による年間の変動、土日祝日などによる週の変動、さらに顧客行動による日の変動が激しいため、効果的な人員体制を構築することも難易度が高い。新

集客ビジネスの新潮流(4)

増やすことは、満足につながる

と考えられてきたが、すべてがあてはまる

節による年間の変動、土日祝日などによる週の変動、さらに顧客行動による日の変動が激しいため、効果的な人員体制を構築することも難易度が高い。新

型コロナの落ち込みを脱し、再び成長軌道に乗せようとする企業にとつて、いかにこの問題に取り組むかが重要な課題だ。その解決策は一様ではない

「顧客意識の変化」について、例えば、顧客接点を

コスト高への処方箋



高津 斌徳(たかつ よしのり) コンサルティング事業本部経営コンサルティング第2部シニアマネージャー

削減につながる。顧客が望んでいることが時代と共に変わっている可能性があり、また現場はそれに気づいていることが多い。しかし、現場が業務削減にまで踏み切るとは難しい。業務削減を進めるには現場の発見に加え、大胆な経営判断が必要となる。

「デジタル化」による業

トリイの実現は、チェックイン業務・鍵の管理を顧客側が行うことによる業務削減がなされているが、一方で顧客負担が増えたかといえば、チェックイン待ちがなくなるなど、必ずしも増えているわけではない。むしろサービスの充実を感じてきているはずだ。企業と顧客の双方の都合を両立させようものとして、「デジタル化」をとり進めていくことが重要だ。

り、プライベート感が望まれるようになっていく。プライベート感を阻害するような接点を維持することに顧客満足の観点からも疑問符がつく。顧客接点を省略することはかなりの業務

務削減は多くのことが提言され、企業もその実行に取り組んでいるが、顧客に協力してもらおうという発想をもって「デジタル化」を考えてはどうだろう。例えば宿泊業のキールスエン

集客ビジネスにとつて、現在のコスト高への対処は必須となっている。値上げだけでなく、社会環境の変化をとらえた対処も検討に値するだろう。

(毎週木曜日に掲載)

