



県立広島大大学院経営管理研究科

安達巧教授 (54)＝企業評価

新たな客 取り込む好機

新型コロナ禍で従業員はマスクを着けての勤務を強いられ、ストレスをためている。営業の縮小は感染拡大を防ぐだけでなく、働く時間の短縮という面で労働環境の改善にもなる。ただお客の利便性が損なわれて売り上げには影響する。いかに売り上げを確保するか。従来と違う客層へのアプローチが必要だ。

手段の一つに、インターネットで新商品などを告知して資金を集めるクラウドファンディング(CF)があ

る。ネット上で情報が広がれば顧客や取引先の開拓にもつながる。従来の営業の縮小は、ビジネスモデルを変えて新たな客を取り込む機会と捉えてほしい。

コロナ禍でネット通販が便利と知った消費者は多い。だがリアルな店舗には販売員とのやりとりという魅力がある。感染対策の周知はもちろん、混雑具合を発信するなど安心感を与える取り組みを心掛けてほしい。