



人手不足とコロナ後の経営 (アナログ経営からデジタル経営へ)

4月③のごあいさつ

山内公認会計士事務所
2021年4月12日(月)

今、流通業界は、**アナログ経営からデジタル経営**へと走り出している。一つはDX(デジタルトランスフォーメーション)、デジタルによる経営改革という経済界の流れ、一つは、オフコンによる経営管理では、消費者のデジタル化について行けないという現実のためだ。

この傾向は、**急激な人手不足とコロナ後の経営**が、背中を押し、その必要性に急を告げていることによる。

経済の低成長と少子高齢化の中で店舗でお客を待つだけでは、事業の存続ができなくなったことを認識して真剣に取り組む必要がある。

流通業界のEC化比率(2019年～2020)は、卸売業界で約32%、小売業界で約7%と全体で20%に満たないと言われている。

その中で、大型家電やホームセンターでは30%前後と卸売業並に比較的高い比率であるが、それでもまだまだと言ったところである。

小売業界においては、スーパー3%弱、ドラッグストア6%程度と極端に低く、顧客拡大のチャンスを逃していると同時に経営改革の遅れを持ちつつ経営をしていると思われる。百貨店、コンビニなども極めて低い。

EC化比率は、**労働時間の短縮と経常利益の向上**という効率経営にもつながるので正面から取り組むべき業務となる。

清川照美氏著の「スーパーな女」に著されている経営革命では、①**真実の数字**、売上でなく営業利益を見る②**労働分配率**を見る③**会議**を減らす④**資料**を減らす⑤**徹底したバックルーム**、トイレ、壁、窓、天井の清掃、片付け⑥**お客様**が入りやすい**通路幅と導線**の確保⑦**部門内**で損益の管理⑧**ローコストオペレーション**⑨**ブレン**を育てる⑩**現場主義**を貫くは、店舗のデジタル化の中で行う必要があるとされており、従来の集計作業などに見られるヒトへの膨大な負荷から、ヒトとAIの共創による業務のAIへの移転である。

流通業界におけるDX化とは、**極言するとヒトへの負荷の縮減**である。それはデジタルによって**人の働き**そのものを変えていくことになる。

自動発注の促進による商品調達と商品管理の**効率化**により、従来の集計、分析、予測業務の**脱人化**、そうすれば人は一息つくことができる。

ヒトによる接客、売場作り、売場判断の**専門化と高度化**、によって人が働く。バックルーム在庫の管理一つを考えても、ヒトからAIによる管理は、不正確さ、煩わしさ、誤り、非効率を正し、AIの力によってヒトへの負荷を減らすことになる。