

演習課題02: 解答の枠組み

目的

収益の改善

ニーズ

- ・社長: 収益改善が急務、そもそも、うまくいくかどうか分からないものに投資をするつもりはない
- ・エリア統括マネージャー: データを駆使した意思決定や施策に落とし込みたい。
- ・園長: コロナ禍で客足が減り、強い危機感がある。デジタル化の必要性を感じながらも提案が難しい。

演習01で洗い出した問題	理想状態	検証に必要なデータ	データの有無	収益インパクト	課題設定	選択理由・除外理由
・ 高単価サービスが売れていない	・ クロスセルでの客単価向上施策を導入	・ 売上履歴 ・ バスケット分析	有	高	✓	・ 売上データの分析によりクロスセルの効果を確認可能
・ 来客数依存のビジネスモデル	・ オンライン来客増加施策の導入	・ 予約履歴 ・ 来場者アンケート	有	中		・ 顧客満足度に基づいた施策の有効性を検証する
・ DXに対する社内体制の問題	・ DX推進の社内意識改革	・ アンケート ・ 社内ヒアリング	無	低		・ DX効果に対する社内理解が不十分

※いずれかひとつに✓を付ける

取り組む課題

高単価サービスが売れていない