経営環境の変化に対応した知識ビジネスとマネジメントについて事例を挙げて論述せよ。ただし、知識ビジネスとはクラウドソーシング、スマートアグリ、ICT,IOTを指す。

私は経営環境の変化に対応した知識ビジネスとマネジメントとして、UNIQLOを事例に挙げる。またここでは、経営環境の変化とはグローバリゼーション、少子高齢化、情報化社会、消費者ニーズの多様化とする。

現在、カジュアルファッション業界では、主に１０代、２０代の人々がファッションにたくさんのお金をかけるが、この世代の人口は減っている、一方で今の４０～６０代がこの国で一番人口が多いので、今後「アクティブシニア」と呼ばれる元気な高齢者がメインのターゲットとなる。よって消費者ニーズの変化や多様化に対応するには、顧客ニーズを的確にキャッチし、リーズナブルな価格で提供し、現在の売れ行きから早期の対応をする必要がある。

例えば、UNIQLOではSPAと呼ばれる企画からデザイン、生産、販売までのプロセスを一貫して行う垂直統合度の高いビジネスモデルを採用している。しかしSPAのデメリットとして、自社で全て行うがゆえのリスクの大きさや、顧客リサーチから販売に至るまでの手間、工場管理から店舗オペレーションまでの広いノウハウなどが問題となる。

このような経営上の困難をマネジメントするべく知識ビジネスは活躍している。UNIQLOでは顧客リサーチを素早く自社全体に情報共有するために、カスタマー・リクエーションチームという部署が存在する。この部署ではLINE@アカウント、公式UNIQLOアプリ、EC事業、POSシステムなどからの顧客情報を分析、予測し、企画部署、生産部署、販売部署などのそれぞれに計画や数値判断に役立つ情報の提供が行われている。分析の結果を受けて、営業販売部門では週次ベースで各店舗の販売状況と在庫水準を確認し、必要な在庫や新商品を各店舗に送り込んだり、売価変更を行ったり、テレビCMによる告知、また、コア商品に関しては、LINE@アカウント、公式UNIQLOアプリを通じて顧客にクーポンを配布し、販売促進活動も行っている。

また、工場から店舗にわたってのノウハウを社員全体に情報共有するために、店舗オペレーションのOJT教材や在庫確認ツール、製品マニュアル、在庫発注のツールとしてスマートフォンアプリを利用し、各社員が気づいたことを、全体に情報共有するために、専用SNSを全社員が活用している。

このように、今日では経営環境が著しく変化しており、それに対応するためには、スマートフォンアプリやICTを積極的に活用した経営情報システムを構築し、消費者向けとチャネル向けの両面から販売促進戦略を立ててマネジメントしていくことが不可欠となっている。