

# ポストコロナ社会におけるサービス産業のあり方とは

—食農夢創 代表取締役・仲野真人—

2020年に入って世界中で猛威を振るっている新型コロナウイルスだが、日本においては4月16日に発令された緊急事態宣言により、接触80%減や会社への出勤70%減、また外食企業への営業自粛など、さまざまな取り組みが行われた。その効果もあり、緊急事態宣言は5月14日には特定警戒都道府県以外の39県で、5月25日には全都道府県で解除された。そして、百貨店や外食企業なども徐々に営業を再開し、6月12日には東京都が休業要請をステップ3に移行したことによって外食企業も深夜0時まで営業できるようになった。

6月以降、筆者は全国の生産者とはWeb会議で、2次・3次事業者の方々と直接お会いし、ここ数カ月の状況を聞くことができた。そして緊急事態宣言が解除されて少しずつ経済が回り始めているように感じていたが筆者の考えが甘かったことを痛感した。

市場関係者からは小売り向けに徐々にモノが動き始めたという前向きな話は聞くことができた。しかし、外食業界は緊急事態宣言が解除されて人の流れは増えたものの、実際には感染拡大前の30%程度、百貨店では50%程度しか客足が戻っていないとのことだった。特に外食業界は深刻である。ある外食店では満席を1回転半の想定で収支を計算しているが、厚生労働省が発表した「新しい生活様式」に対応するために席数を実質半分にせざるを得なくなっている。その条件で感染拡大前の水準まで収益を戻すためには3回転させなければならない。ステップ3に移行したことで深夜0時まで営業時間が延びたとはいえ現実的には感染拡大前の水準まで収益を戻すことは難しい状況になっている。

一方で非常に興味深い話も聞くことができた。ある百貨店では客足は50%程度の回復しかしていないが売り上げは75%まで回復しているとのことだった。話を聞いてみると二つの理由があった。一つはこれまでの自粛生活の反動である。緊急事態宣言の発令期間は約1カ月半であったが筆者の周りでは3カ月以上テレワークでほとんど外出をしていない人もいた。その反動により消費意欲が高まっているのである。しかし、これは時間がたてば落ち着いてしまう可能性が高い。

注目すべきはもう一つの理由であった。緊急事態宣言が解除されたとはいっても、まだ新型コロナウイルスが完全には収束したわけではなく消費者もまだまだ不安を抱えているのが現状である。その分、百貨店ではまだ来場者数が少ないためお客さまはゆったりと買い物ができるようになっている。また従業員側もお客さま一人一人に対して丁寧に対応ができるようになったためお客さま1人当たりの消費額が上がっているというのである。

コロナの感染拡大前の水準にまで集客を戻すことが現実的に難しい中で、収益を上げるためには客単価を上げるしかない。そのためにはよりよいサービス、いわゆる「おもてなし」が改めて重要になる。皆さんに改めて思い出してほしい。「百貨店」や「外食」というのはもともと「ちょっと気合いを入れて」行く場所であり、非日常を体感できる場所ではなかっただろうか。つまり、当たり前が当たり前ではなくなった今、いわゆるポストコロナ社会におけるサービス産業の在り方とは「サービスの質を高めることで顧客満足度をいかに高めるか」というサービス産業における原点回帰なのかもしれない。



仲野 真人 (なかの まさと)

立教大学経済学部卒業後、野村證券株式会社に入社。

2011年野村アグリプランニング&アドバイザリー株式会社に出向。19年退職し、株式会社食農夢創を設立。