

お客様に選ばれる付加価値企業とは？

お客様に選ばれる付加価値企業とは？

1. 小売業

不況に勝ち抜く挑戦企業（＝勝ち組企業）は、市場の中でその存在価値が認められ、選ばれた企業である。また、勝ち組企業は常に付加価値を提供し続けるからこそ、お客様に選ばれるのだ。そこで企業を活性化に導く事例として、「勝ち組企業」を見ていく。

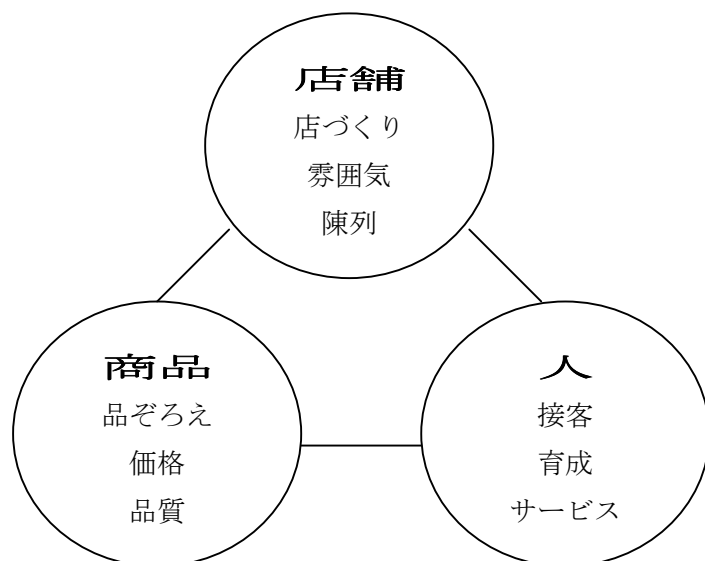
（1）小売業界のトレンド

小売業界は旧大店法（現「大店立地法」）の廃止に伴う規制緩和により、大型店の出店が急激に増加している。だが一方で、オーバーストアに伴う企業淘汰、少子高齢化や消費者のライフスタイルの変化などにより、小売業全体のマーケットは今後大幅に伸びる可能性が少ないとも言われている。

小売業の構造変化が加速する中で、中小規模の小売店が厳しい企業間競争に勝ち抜くためには、自店の「強さ」を的確に把握して顧客にPRするとともに、一人ひとりの顧客ニーズにまで踏み込むような細やかな対応が求められている。

小売業経営のトレンドは「店舗（店づくり・雰囲気・陳列）」「商品（品ぞろえ・価格・品質）」「人（接客・育成・サービス）」の3要素に集約される。（【図1】参照）

【図1】小売業経営のトレンド3要素



サンプルレポート

本レポートは、サクセスネットで公開している
ビジネスレポートの一部を公開したサンプルです。
サクセスネットサイトにログインした後、全文を
閲覧することができます。