

すいーびー通信

ビジネスの最先端情報をウォッチング

No. 9

市場の未来予想図

今月のテーマ

脱デフレのカギはシニア消費？

10月頭、アジア最大のデジタル家電展示会「シーテックジャパン」が幕張で開催されました。特に目立っていたのはスマホと連動した家電や、省エネ住宅「スマートハウス」関連技術です。洗剤や柔軟剤の適量をスマホに表示できる洗濯機、扉の開閉回数に応じた節電情報をスマホに表示できる冷蔵庫など、こうした先端技術に興味を示すのは消費が活発な新興国や若い世代でしょう。シニア層からは「どれも欲しくない」という声が聞かれました。日銀はこのような状況を「需要ギャップ」だと危惧しています。

日銀は8月に発表したレポートで、「企業が変化に対応できていない」と産業界に異例の注文をつけました。年齢層ごとの個人消費は今のところ40～59歳までの中高年層がトップですが、すでに下降傾向にあり、今後は全体消費の約3割をになっているシニア層が消費の主役になると見込まれています。ところが企業のメインターゲットは若者や40～50代。シニア層の欲しいものがないと消費が盛り上がり、需要が供給を下回る「需要ギャップ」が生まれやすくなります。かといって、余った商品を無理に売ろうとすれば値下げ競争が起こってデフレの一因に。日銀が出した異例の注文の背景には、シニア消費が脱デフレのカギを握っているという見方があるようです。

早速シニア消費の掘り起こしにかかったのは旅行代理店のJTB。今年8月に70代を対象とした「ゆとり

旅」を発売しました。歩く距離を短くする、出発・到着時間に余裕を持たせるなど、体力的な不安がある高齢者でも安心して参加できる旅程が特徴です。国内旅行2泊3日で15万円前後の代金はやや高めですが、旅のテーマから宿泊先や料理などまで、経験豊富なシニア世代のお眼鏡にかなう内容になっているようです。

外食大手のワタミは、退職後のシニアに向けた居酒屋「炭旬（すみしゅん）」を展開しています。シニア層になじみのある昭和風の内装で、お客さんと店員の会話を増やすなどの工夫も凝らしているとか。値段より品質を重視するシニア層の傾向を捉え、価格は同社の他店より1割高く設定しているようです。

確かにシニア消費は成長分野かもしれませんが、「シニア向け」という特定は高齢者の反感を買うのでは？という見方もあります。シニアに限定せずシニアを含めたファミリーをターゲットにして、シニアが財布のヒモをゆるめなくなるサービスが必要ではないかという意見には一理あるように思います。



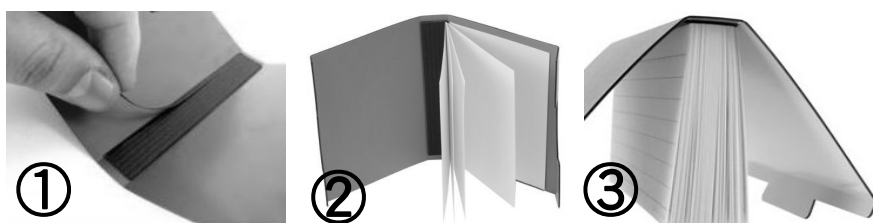
シニア向け居酒屋「炭旬」 蒲田西口店

ビジネスHOTアイテム

貼って、はがせる粘着式カードホルダー 「harrytoree (ハリトレー)」

展示会やパーティーなどで大勢の人と名刺交換をするときに困るのが、いただいた名刺の保管。その悩みを解消してくれるのは粘着式の新感覚カードホルダー「harrytoree (ハリトレー)」です。

使い方は簡単。ホルダー本体の粘着シートをはがし(①)、粘着部分に対して直角に名刺を貼り付けるだけ



(②)。けっこうな粘着力なので逆さにしてもはがれ落ちませんが、あとからはがすこともできます。粘着部分は6分割されており、保管枚数は全部で約40枚(③)。いただいた名刺をその場でharrytoreeに貼っておけば本のようになり、あとはパラパラめくるだけで簡単に名刺を検索できます。名刺を抜き取る時は1枚ずつねじるとはがします。貼ってはがせるので名刺の並べ替えもスムーズ。コンパクトでスタイリッシュな名刺ホルダーとして大好評ですが、ショップカードやポイントカードの整理にも使える便利モノです。ペンホルダー付きと本体をゴムで止めるタイプもあり、どれもAmazonで税込み714円です。

Android

できる人のビジネスアプリ

iPhone

【スマート名刺管理】 (無料)



【名刺管理 Eight】 (無料)

「ATOK」や「一太郎」で知られる「ジャストシステム」からリリースされた名刺管理アプリです。名刺を撮影するとOCR(光学文字認識)で連絡先データとして保存します。保存したデータはGoogleアカウントと連動するのでパソコンからも閲覧・編集できるほか、名刺の住所を簡単にGoogleマップに

表示することができます。半年は無料で使えますが、続けて使いたい場合はWindows版の「スマート名刺管理」を購入しましょう。氏名に正確な読み仮名をふる漢字かな変換エンジン「KOTA」機能が便利です。



名刺を撮影してアップロードすると、「会社名」「氏名」「メールアドレス」「電話番号」がデータとして登録されます。ほかの名刺OCR(光学文字認識)と比較しても圧倒的な精度を誇る「Eight」の秘密は、なんと人力登録。名刺画像を見てオペレータが手入力でデータ登録してくれるので、100%に近い精度を誇ります。お互いがEightユーザーなら、ソーシャル名刺交換機能で名刺データを自動的に交換できます。登録された名刺データをパソコンからもチェックできる点もおすすめの理由です。



上記のQRコードからダウンロードできます。また、Google Play や iTunes App Store からダウンロードが可能です。アプリは、アンドロイドのバージョン、iOSによってはご利用になれない場合がありますので事前にご確認ください。

帖々小売商

日本は世界でも有数のサービス社会ですが、サービスに慣れた日本人でも驚くほど顧客サービスに徹底した会社があります。「お客様は神様です」を貫く超顧客主義。果たしてその中身は？

超顧客主義 ～そこまでやるの?!～

九州一円で展開しているホームセンターの「ハンズマン」。店内にはスコップやノコギリ、作業服、洗剤などの商品がそのままディスプレイされ、まるでテーマパークのような美しさです。ハンズマンの品揃えは1店舗あたり20万アイテム。「お客様第一主義に徹する」という企業理念のもと、お客様の要望をすべて満たして「ないものはない」というイメージを作り上げてきた結果、他店の5〜6倍に当たる圧倒的なアイテム数の多さを誇ります。

しかし、20万アイテムの大半は1年に1個しか売れない商品だとか。ところが、この「死に筋商品」が集客の呼び水となっているのです。また、お客様の要望を叶えるためならバラ売りも当たり前。ストローをバラして1本でも売り、袋入りの商品でも必要なら袋を破ってひとつだけ売り、「このネジだけほしい」というお客さんには商品を分解してネジだけ売る。社長いわく、「バラ売りでその製品全体の売上げが4倍に増える」そう、これを「ハンズマン4倍の法則」と呼ぶそ



テーマパークのような「ハンズマン」店内

うです。

さらには、顧客の要望をより多く吸い上げるため、お客さんからの「要望商品メモ」を出した従業員ほど評価が上がるように人事制度まで変え、他店平均の3倍もの店員を配置してお客さんを迎えています。ハンズマンの涙ぐましい企業努力はほかにも色々ありますが、地方の中堅ホームセンターが全国的に知れ渡り、地元の人たちから絶大な信頼を得ているのは、「そこまでやるの?」というほど徹底した驚きの超顧客主義によるところが一番大きいでしょう。

海の内こうにも顧客第一主義を貫いて多くのファンを獲得している会社があります。アマゾンが800億で買収した「ザップス」はアメリカ最大の靴の通販サイト。ザップスの超顧客主義は次のような形で知

られています。

* 取り扱いのない製品でも、他社製品をネットで調べてまで教えてくれる。

* サイトの各所にフリーダイヤルを掲載し、お客さんの商品選別に最長7時間半付き合ったことも。

* 在庫や配送の効率やコストを度外視してでもお客さんにとってのベストを尽くす。

ハンズマンにしろザップスにしろ、ここまで徹底した顧客主義はなかなか真似できるものはありません。しかし、「我が社の売り物は『サービス』で、そのついでに靴も売っている感覚」というザップスの姿勢は見習えそうです。

【顧客が熱狂するネット靴店 ザップス伝説】(ダイヤモンド社)

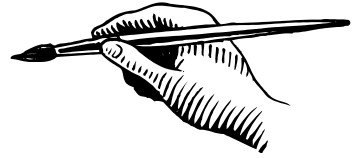
超一流に学ぶ人生訓

おご
自信の上には奢りがあり
謙遜の下には卑屈がある。

お
決して、自信に墮ちるな。

謙遜に満ちるな。

(大滝秀治／俳優)



高倉健さんが6年ぶりに主演した映画『あなたへ』は大滝秀治さんの遺作ともなりました。病床でも舞台復帰に備えて台本を手放さず、「もう一度舞台に立ちたい」と色紙に書き残して旅立った昭和の名脇役は、役者人生60数年の中でいくつもの名言を残しました。中で最も有名な言葉は、「自信の上には奢りがあり謙遜の下には卑屈がある。決して、自信に墮ちるな。謙遜に満ちるな。」です。愚直なまでに役者という仕事に向き合い、常に舞台での演技に悩み、「これでいいのか」と自問自答していたという大滝さんが最後に気に入って読んだ本は、赤塚不二夫さんの自伝的エッセー『これでいいのだ』だったそうです。

6年ほど前のインタビューで、「僕より才能がある役者はたくさんいますよ。でも、僕には『運・鈍・根』があった。運と、ゆっくり鈍重に、根気よくやってきた。(中略)僕は絵も描けなければ、文章もだめ。でも、役者は今日までやってこられた。ただ前を向いてやってきたのがよかったのかな」とご自身のことを振り返った大滝さん。ただ前を向いて自分が決めた道を極めようとするとき、自信と謙遜は両刃の剣です。奢らず卑屈にならず、常に「これでいいのか」と自問自答を繰り返し、最期に「これでいいのだ」と思えたら、これ以上の人生はないでしょう。大滝さんの棺には『これでいいのだ』も収められたそうです。



対合歯の摩耗について

ジルコニアが
対合歯にやさしいってホント？

歯科修復物としてジルコニアの機械的強さの優位性は疑う余地はありませんが、その硬さゆえに対合歯を摩耗するのではないかという懸念を耳にします。今月はオールジルコニアが、対合歯に与える影響についてご紹介します。

整形外科領域では20年以上の研究実績

人工股関節を想定した各種素材の摩耗実験は、20年以上前から行われており、その実験でジルコニアはすべての条件においてもっとも少ない摩耗を示しています。ジルコニアが硬いという理由で、軟らかいポリエチレンがよく摩耗されるとい事実はないことが確証されています。

なぜ対合歯の摩耗の懸念がまだにあるのか

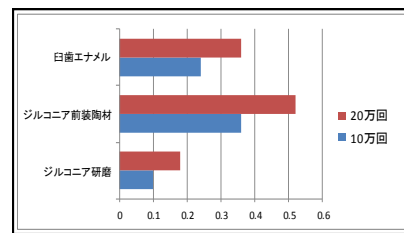
2003年のIADRにおいて、人口唾液中で回転摩耗試験を行い、ダイヤモンドペーストで鏡面研磨したジルコニアに対合するエナメル質の摩耗は、タイプ4金合金に対合する場合より大きいと報告されました。また、2008年のAADRでも、ジルコニアは、コンポジットレジンやリユースイト含有ガラスよりも摩耗減量が多いと報告されています。

このように2000年代はジルコニアの硬さが、対合歯を摩耗させるという考え方が一般的でした。

近年の実験報告

しかし、2010年にJungが、#1200で研磨およびグレージングしたジルコニア板、また研磨した長石系陶材に摩耗試験した後、エナメル咬頭の三次元形態を測定しました。その結果、研磨したジルコニアに対合するエナメル質摩耗減量がもっとも少ないという結果がでました。

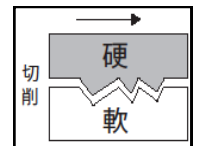
2011年以降では、鏡面研磨したジルコニアに対合するエナメル質は、陶材を被覆した面に対合している場合よりも摩耗が少ないという実験結果が多く報告されるようになりました。



水中で白歯エナメルおよび鏡面研磨、陶材を前装したジルコニアに対合するエナメル質の摩耗減量

摩耗の性質

摩耗とは「二つの個体が接触して相対運動する時、それらの固体表面から次々と材料が除去されていくという材料損失」のことで、通常硬い側の表面をなめらかに仕上げることにより抑制することができます。最近の報告で、鏡面研磨したジルコニアに対合するエナメル質の摩耗が最小になることが一般的になっているのは、鏡面研磨機材、方法が向上したことも要因の1つでだと考えられます。



摩擦面に潤滑剤が存在する場合、境界潤滑効果により、乾燥状態での接触に比べ、摩擦係数は小さくなると知られています。したがって、口腔内の摩擦は、唾液や飲食物という潤滑剤により軽減されるものと考えられますが、食物が研磨剤になる場合もあり、口腔内の摩擦はきわめて複雑であるため、結論がでていないのが現状です。

結論

このように、まだまだ検証は必要ですが、一般論的・論理的な面から推定すると、微細な均質構造をもつジルコニアは鏡面研磨をすれば、対合歯の摩耗を他の歯科用セラミックスより下げることが可能だと判断できると思います。

来月は、ジルコニアの研磨について紹介したいとおもいます。

参考文献：QDT vol.37 10/2012



・会社名：株式会社 スリーピー・ラボラトリーズ
～Bring,Beauty&Brightness～

・提供できるもの：自費補綴物全般

(ジルコニア、プレスセラミック、メタルボンド、インプラント技工、
ハイブリットレジン、金属冠、ファイバーコア、TEKなど)

・会社住所：東京都新宿区大久保1-2-17 新宿サンエービル

・連絡先：電話 03-3204-8891 / Fax 03-3204-8895