

視点(2388)

オンライン化&リモート化の完成度レベル!!

(ICT&ネット市場編)

デジタル化の進展(DX)とコロナショックによるオンライン化&リモート化(遠隔操作)は、リアル空間でのビジネスがサイバー空間でのビジネスに拡散しています。リアル空間でのビジネスの代替として始まったオンライン化&リモート化は、リアル空間にはない優位性を発揮すると同時にリアル空間でないといけない課題が多くあり、オンライン化やリモート化はその課題を克服しながら進んでいます。

リアル空間の流通業がサイバー空間への流通業へ波及する場合の完成度のレベルは次の3つのステップがあります。

<第1ステップ>実店舗・実SCの代替としてのEコマース(EC)は、単なる利便性・多選択肢・廉価性の向上の優位性のみで、実店舗から見ると多くの課題を持つレベル

<第2ステップ>実店舗・実SCとECが互いに得意分野の優位性を発揮して棲み分け、両方とも精度高く共存するレベル

<第3ステップ>ECのサイバー空間ビジネスが、リアル面の課題を克服し、むしろ実店舗・実SCより良い買物経験や買物体験ができるレベル

基本的にはオンライン化やリモート化の進化は「第1ステップ」の課題のある代替型(単なる代わり機能)から始まり、「第2ステップ」で実店舗・実SCとは棲み分けレベルとなり、両方が得意分野を発揮する「**両方の棲み分け型**」あるいは「**両方のフュージョン(融合)型**」となるのが一般的です。

今後、オンライン化&リモート化が本格化して、第3ステップのオンライン化&リモート化のリアル面の「**全面克服型**」あるいは「**付加優位型**」のレベルになることが想定されます。全面克服型とは、オンライン化&リモート化の課題をリアル店舗が全面克服して、同じ経験・体験を有する完全代替性のあるレベルのオンライン化&リモート化です。さらに進化すると、付加優位型となり、全面克服型にオンライン化&リモート化を持つ実店舗・実SCには真似のできないレベルのオンライン化&リモート化で、この付加優位型のレベルとなると実店舗・実SCの存在性が特定の場合を除いてなくなります。すなわち、実店舗・実SCはニッチ&マイノリティニーズ(音楽の配信時代のレコードの存在)のみに対応した得意分野でのみしか存在できなくなります。

参考までに、日経MJの三浦茜氏のeビジネス・ネットライフの自宅でもできるフィットネスバイク「ペロトン」を、「ペロトンはジムの代替ではなく、**ジムより良い体験ができる**」と紹介しています。ペロトンの概要は次の通りです。

- ①ペロトンは、約2,000ドルのフィットネスバイクを買い、月額39ドルのサブスクモデルの**高級・高質なりリモート型のフィットネスジム**
- ②ペロトンは、**質の高いコンテンツ**を用意し、バイクのみならず数千ものエクササイズコンテンツにアクセスできる。世界中の人気インストラクターをスカウトし、オリンピック選手など有名アスリートとコラボした企画も行い、エクササイズ中の音楽部門でも有名アーティストとコラボしている。オンラインだからこそのセレブリティを巻き込んだコンテンツはファンにとって得難いものとなっている。
- ③ペロトンは、オンデマンドで視聴できるコンテンツと毎日30時間を超えるライブクラスが開催され、**自宅でいつでもできるサービス**を提供している。
- ④ペロトンは、画面右側に**参加者同士がコミュニケーション**できる画面があり、参加者同士がハイタッチを送りあったり、励ましあえる機能が用意されている。録画のクラスを受けている時も、今同じコンテンツを見ているという欄が表示され、お互いに励まし合うことができる。
- ⑤ペロトンは、**没入感**(映像や音に熱中してその世界に浸っていること)が強く、20インチ超の大きな画面に向かい、インストラクターがしっかり目を見て話しかけてくれ、容易にコンテンツに入り込める
- ⑥ペロトンは、マシンが**継続的に記録**を取り、アップルウォッチとつないで呼吸や心拍数もモニターできる。

このようにペロトンは、オンラインコミュニケーション(オンライン化&リモート化による交流)を時間と空間を超えて、**リアル空間より良い経験・体験**を提供しています。

(株)ダイナミックマーケティング社⁺⁸

代表 六 車 秀 之