

システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 22 年度	学位名	修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 杉村 祐太朗
指導教員氏名 松田 紀之			
報告書題目 スターバックス コーヒー ジャパンのマーケティング戦略 (顧客満足度の規定要因に関する分析)			
報告書概要 本稿では、SBJ の顧客満足度の規定要因を探る事を目的として、SBJ からの視点と顧客からの視点の双方向からの分析を行った。社員インタビューや店舗満足度アンケートの検証を通して、SBJ が従業員の接客向上を軸に CS 活動を行っている事を明確にした上で、本研究では集団面接とアンケート調査を行った。その結果、挨拶や個人に対する配慮などの従業員の接客に関する事が、規定要因の大きな特徴として挙げられたため、SBJ の戦略の有効性を明らかにした。			
審査日	平成 23 年 1 月 31 日		
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	Ph.D.in Economics	ターンブル S. ジョン
副査	筑波大学 教授	Ph.D.in Sociology	松田 紀之
副査	筑波大学 教授	工学博士	香田 正人
副査	筑波大学 准教授	博士(理学)	繁野 麻衣子