

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 23 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 小菅 哲平
指導教員氏名 倉田 久			
報告書題目 寺島薬局株式会社に対する顧客に選ばれるドラッグストアへの提言 (従業員満足、顧客満足、店舗業績の三者間の関連性)			
報告書概要 <p>本特定課題研究では寺島薬局株式会社が抱える経営課題を解決し、今後の店舗作りや従業員教育、そして顧客に選ばれるドラッグストアの実現を目的として研究を行った。</p> <p>私の担当する第5章「従業員満足、顧客満足、店舗業績の三者間の関連性」では、寺島薬局の抱える疑問点を解決するため、従業員満足、顧客満足、店舗業績の関連性を明らかにすることを目的に調査・分析を行った。Service Profit Chain (SPC) モデルを基に、従業員満足と顧客満足の間、従業員満足と店舗業績の間、そして顧客満足と店舗業績の間の3つの関連性が存在するという仮説を立てた上で、調査対象であるドラッグでらしま4店舗にて顧客満足度および従業員満足度の質問紙調査を実施した。</p> <p>回収したアンケート回答を分析した所、従業員満足と顧客満足、従業員満足と店舗業績には関連性があったものの顧客満足と店舗業績には関連性が無い事が分かった。この結果を踏まえた上で、顧客満足と従業員満足の増加が業績の向上につながると考え、顧客と従業員の不満点を発見し解消するため質問項目ごとに満足度の値の比較を行った。</p> <p>最後に、データ分析の結果に対応したいくつかの解決案の提示を行った。顧客満足度向上の方策として仕入れ項目の見直しや陳列の工夫、顧客と従業員のコミュニケーションを増やすといった案を提示した。更に、従業員が給与体制や昇進制度に不満を持っていること明らかにしたうえで、賞与体制の見直しを提案した。</p>			
審査日 平成 24 年 1 月 25 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	博士(経済学)	生稲 史彦
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久
副査	筑波大学 准教授	博士(経済学)	桃田 朗