

## 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
カク セツテイ			
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 (店舗間の顧客特性の相違の把握)			
報告書概要			
<p>当報告書での担当章「第4章:店舗間の顧客特性の相違の把握」では、店舗間の顧客特性の相違を把握することを目的とし、ロケーションが異なる4つのドラッグてらしま店舗(つくば学園中央店、つくば豊里店、つくば桜店、つくば研究学園店)を選択し、来店する顧客にタイプAとタイプBの2種類の顧客向けアンケート調査を実施した。4店舗合計で有効回答数 272 人分のアンケート回答を回収し、SPSSを用いてデータ分析を行った。統計分析結果に基づき、店舗ごとの顧客特性の相違を把握し、各店舗の特色と照らし合わせながらその店舗に最適な改善策を寺島薬局に提案した。特に、「低価格競争」以外に、本当の意味での「顧客に選ばれるドラッグストア」とは何かを考察した。</p> <p>具体的には、基本研究課題として5つの仮説を設定し、検定した。</p> <p>仮説① 店舗ごとの顧客特性が異なる(顧客年齢、職業、家族構成)</p> <p>仮説② 4店舗の店舗特性は異なる</p> <p>仮説③ 顧客の普段購入する商品のカテゴリーは店舗ごとに異なる</p> <p>仮説④ 顧客満足度と普段購入する商品の間に関係が存在している</p> <p>仮説⑤ 顧客の店舗選択基準は店舗ごとに異なる</p> <p>その結果、4店舗の間に有意な顧客特性、店舗特性、そして顧客が普段購入する商品の差異が存在することを検証した。更に、分析結果を踏まえて、今後のドラッグてらしまの業務改善を目的とした経営示唆を提案した。例えば、「豊富な品ぞろえ」を重視する2店舗(つくば学園中央店、つくば研究学園店)に対しては、流行の人気商品を敏感に捉えることで若い世代のニーズを満足させることを提言した。一方、「価格が安い」を求める2店舗(つくば豊里店、つくば桜店)に対しては、曜日ごとに目玉商品を作り、割引制度や会員へのポイント倍制度などを充実させることを推奨した。最後に、寺島薬局サービスカイゼンに向けた調査研究の今後の指針も示した。</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