

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 崔 錦淑 |
| 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 (寺島薬局と競合他社との比較) | | | |
| 報告書概要 当報告書での担当章「第五章：寺島薬局と競合他社との比較」では、価格競争以外で勝負できるドラッグストアという寺島側からの要望を基本として、顧客が寺島薬局を選択する要因と顧客が認識する寺島薬局の特色を調査する。チェーンストア経営の根本問題はチェーン選択であるので、本研究ではドラッグストア・チェーンの選択要因の理解を第一目標とする。そして、分析結果に基づき、寺島薬局株式会社に対して有用な経営示唆を提示した。 具体的には、この章で分析する仮説は以下の6つである。 仮説1. 顧客と従業員間で寺島薬局の特徴認識に差が存在する 仮説2. 寺島ファンとスイッチャーの2つのセグメント間で、Q7の回答(顧客が認めている寺島薬局の特徴)に差が存在する 仮説3. 寺島ファンとスイッチャーの2つのセグメント間で、Q8の回答(ドラッグストア・チェーン選択の要因)に差が存在する 仮説4. 寺島ファンとスイッチャーの2つのセグメント間で、Q2の回答(年齢)に差が存在する 仮説5. 年代別で、Q7の回答(顧客が認めている寺島の特徴)が異なる 仮説6. 年代別で、Q8の回答(ドラッグストア・チェーン選択の要因)が異なる その結果、顧客と従業員間で寺島薬局の特徴認識、寺島ファンとスイッチャーの店舗選択要因の差異、年代別でQ7、Q8の回答への差異が存在することを検証した。更に、データ分析の結果に基づき、プロモーション戦略を立てることを提案する。寺島薬局は現在主力の40代前後の顧客だけを重視するのではなく、少子高齢化の現状を配慮し、高齢の60代、70代の顧客に対するサービスを充実させるべきであろう。例えば、IT利用の双方向健康相談サービスや、高齢者宅への訪問サービスなど、健康的な街づくり実現を手助けするようにする。最後に今後の研究課題も示した。 | | | |
| 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 |