

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 25 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	大西 岳
指導教員氏名 倉田 久				
報告書題目				
ウエルシア関東の顧客調査とサービスへの提言 (消費者の医薬品購買行動に関する調査・分析)				
報告書概要				
<p>本特定課題研究「ウエルシア関東の顧客調査とサービスへの提言」は、チェーンドラッグストア「ウエルシア関東」(旧寺島薬局)を運営するウエルシア関東株式会社(本社:埼玉県さいたま市)に対して、ドラッグストア経営の現状の実証分析を通じて更なるサービス品質向上のための経営改善案を提案することを目的とする。</p> <p>大西岳が受け持つ個人担当章「消費者の医薬品購買行動に関する調査・分析」では、消費者の医薬品購買行動に関する調査分析を行った。研究背景として、医薬品のネット販売の規制緩和により異業種の参入が容易となり競争が激化し、従来のドラッグストアの実店舗販売のビジネスモデルが見直しを迫られており、ドラッグストア企業も様々な対応を模索している段階にあることが挙げられる。そうした環境変化と、ウエルシア関東関係者に対するインタビューをもとに、ネット販売に対する実店舗販売の優位性の確認と、ネット販売とのサービス差別化への提案を行うことを目的とし仮説を設定した。ウエルシア店舗で実施したアンケート調査に基づく分析の結果、消費者が求める情報を「本質情報重視」と「付加情報重視」と解釈できる2つの因子を抽出できたこと、付加情報重視と医薬品の購買頻度との間に有意な関係があることを示した。それらの結果を踏まえて、実店舗におけるサービス改善策を提示した。</p>				
審査日	平成26年 1月 27日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)	
主査	筑波大学 教授	工学博士	岸本 一男	
副査	筑波大学 講師	博士(学術)	近藤 文代	
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久	