

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	崔 桂花
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 (T ポイント使用率向上)				
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>崔が受け持つ個人担当章「T ポイント使用率向上」では、ウエルシア関東の顧客の T ポイントカード使用行動を理解するために調査分析を行った。研究背景として、企業は競争優位に立つため、差別化戦略が必要であり、2012 年 3 月より提携型ポイントプログラム「T ポイント」の加盟店となった旧寺島薬局(現ウエルシア関東)は、「T ポイント」を差別化の武器として実施した。T ポイントの仕組みでは、貯めた T ポイントカードのポイントがウエルシア関東で利用してもらうことにより、ウエルシア関東(旧寺島薬局)が利益を得ることができる。本章では顧客に他のお店で貯めた T ポイントカードのポイントがウエルシア関東の店舗で使ってもらうようにするための戦略を提案することにより、ウエルシア関東の利益獲得の支援を目指す。顧客のポイント使用を高めるための有効な施策を探ることを本章の研究目標とし、仮説を設定した。ウエルシア関東つくば学園中央店で実施したアンケート調査に基づき、顧客の T ポイントカード使用行動を科学的に調査・検定をした。</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