

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 26 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 徐 燁
指導教員氏名		TURNBULL Stephen John	
報告書題目 楽天の中国戦略に関する研究 (中国 EC 市場における物流戦略に関する分析)			
報告書概要 <p>本章では、中国のネットショッピング経験者に対する宅配サービスに関する調査の分析を行う。ネットショッピング経験者から得られたアンケートデータを基にし、宅配サービス満足度に影響を及ぼす要因を考察し、そのうえで楽天が中国に再進出する際に実行すべき物流戦略について提言する。</p> <p>仮説の分析により、自社物流を構築する場合、配達員の対応が顧客満足度に貢献しているが、配達員の対応への重視度が低い水準であった。これは現在中国の接客サービスがまだ低いレベルであり、顧客側が高く期待していないと考えられる。EC サイトにとっては、配達員が荷物を顧客に渡す時は唯一な対面サービスであり、今後、配達員の対応を武器として他社との配達サービス差別化を図ること十分可能であると考えられる。一方、配達業務をアウトソーシングする場合、配達員の対応が顧客満足度に貢献していない。それは業務アウトソーシングの不利点と考えられる。</p> <p>また、配達の実践性の改善要望が最も高いこと判明された。中国の宅配便の業務品質がまだ低い水準である。荷物が紛失したり、配達員に荷物の中身を交換されるのような悪質事件が多発している。こういった事件が発生したら、たとえ配送スピードが迅速であっても、料金が安くても顧客にとっては意味がなく、EC サイトのイメージや満足度に大きなダメージを与える恐れがあると考えられる。いかに配達の実践性を高い水準で維持することは楽天物流戦略の展開に欠かせない大きな一環であると考えられる。</p> <p>その結果に基づいて、楽天の中国再進出の際に物流戦略を提言した。</p>			
審査日	平成 27 年 1 月 26 日		
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 教授	博士 (学術)	秋山 英三
副査	筑波大学 助教	博士 (理学)	佐野 幸恵
副査	筑波大学 准教授	Ph. D. in Economics	TURNBULL Stephen John