

Title	配送システムと顧客サービス水準に関する分析 - ある医薬品卸売業者における事例研究 -
Sub Title	
Author	岩崎克美(Iwasaki, Katsumi) 片岡一郎
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1979
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001979-0011

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

学生氏名 岩崎克美 主査 片岡一郎 教授
(東日本薬品株式会社) 副査 嶋口充輝 助教授
所属ゼミナール 嶋口充輝 研 柳原一夫 助教授

配送システムと顧客サービス水準に関する分析 — ある医薬品卸売業者における事例研究 —

医薬品卸売業において、販売活動や配送活動は、売上高の向上を達成するための重要な活動である。しかし、配送活動をみると、自己の保有する配送体制の特徴を、明確に把握しているとは言い難いのが実情である。これは調整、統合された最善のマーケティングコンセプトを決定するための情報の不足を物語るものである。

本稿では、この部分に焦点をあて、具体的事例を用いて配送体制の特徴を明らかにし、必要な顧客サービスをするには何人の配送員が必要となるかを把握することを目的に分析を試みた。

問題は受注時刻や配送時間が不確実であることから、注文に待ちが生ずると考えられ、待ち行列問題として認識される。さらに、現実には複雑であることからコンピューターモデルを作成し、シミュレーションによって解を推定する方法が問題解決のために試みられた。

分析の結果、現在の配送員人数では設定された顧客サービスの必要水準を満足できる確率が低くなる場合がみられることから配送員の増員が検討されるべきであること、又緊急性を特に求められる注文のため、手あきの人数を強く過存しておくという判断の効果はあまりないことからこのような判断を採用すべきではないなどの提言がなされた。

又、配送員の人数の増減や、配送時間増加の顧客サービス水準に与える影響がその他の情報としてもたらされた。

これらは、マーケティングコンセプトを形成するための意思決定に寄与する情報となると考えられる。