

Title	銀行サービス活動に関する一考察
Sub Title	
Author	青木哲郎(Aoki, Tetsurou) 小林規威
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1981
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=KO40003001-00001981-0116

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	青木哲郎	主査	小林規威	教授
	(株式会社 三井銀行)	副査	小野桂之介	助教授
所属ゼミナール	小野桂之介 研		柳原一夫	助教授

銀行のサービス活動に関する一考察

本論文においては、QC・IEやOR等の生産管理論を使って銀行のサービス水準を高める方策を研究するとともに、銀行のサービス活動に関連する諸問題を論及することによって銀行のサービス活動に関しての考察を行なっている。

まず、銀行で適用できると考えられるQC・IE・ORの理論・手法について論述した。次に、顧客の銀行サービス活動に対する要求・関心を知るために、市場調査を行なった。その結果、「銀行のサービス活動に対する要求・関心は、顧客の属性(性別・年齢別・職業別)や地域別によってかなり異なる。」という仮説が検証された。また、市場調査の結果に基づいて、銀行のサービス体制の設計を行なった。待ち時間短縮を主眼とした店頭体制の設計に関しては、一線処理・二線処理と勘定科目別・機能別・全種目担当窓口の組合わせの6種の代替モデルを考え、QCにおけるパレート分析、IEにおける時間研究・ガントチャート、ORにおける待ち行列理論を活用して分析を行なった。その結果、各担当者の稼働率と顧客の待ち時間に関しては、オールラウンドテラーによる一線処理店頭体制が最も優れていることが判明した。また、銀行のサービス活動に関連する諸問題として、銀行の機械化、銀行の地域活動、銀行の社会的責任を採り上げ、それらに対する考察を行なった。

今後、証券業界や郵便貯金との競争は激化するものと予想されるが、本論文が銀行業界の体質強化のための指針となれば幸いである。