

Title	サービス産業における競争戦略-カテゴリー別の有効戦略分析-
Sub Title	
Author	内田和成(Uchida, Kazunari) 片岡一郎
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1983
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1983年度経営学 第255号 複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001983-0255">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001983-0255</a>

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 内田和成  
(日本航空株式会社)

主査 片岡一郎  
副査 嶋口充輝  
青井倫一

所属ゼミナール 嶋口充輝研

## サービス産業における競争戦略 —カテゴリー別の有効戦略分析—

サービス・マーケティングあるいはサービス産業の経営戦略を論じたものが、最近になって増えてきた。しかし、いずれも理論研究ないし概念的枠組を示したものばかりで、実証的研究はあまりみられない。本研究は、サービス産業を統一したフレームワークで把握すると共に、そこにおける有効な戦略を実証研究を通じて解明しようとしたものである。

全体の流れとしては、始めにサービス産業の特性と固有の問題点を明らかにした上で、次に競争戦略策定のモデル構築のための4つの要素を取り上げている。「環境」「企業特性」「戦略」「業績」の4つである。そして「高い業績を生み出すためには環境や企業特性に適應した戦略を立てなければならない。」という前提のもとに、いくつかの仮説を立ててそれを検証するという方法をとった。具体的な仮説の例としては、「サービス産業では規模の經濟性が働かない。」、「成長期には、全国展開は必ずしも有効な戦略ではない。」などがある。

仮説を検証するために、主要なサービス産業より152社(非上場企業42社を含む)を選び出し、それをもとに分析の結果、いくつかの仮説が裏付けられた。さらにサービス産業の戦略を規定する2大要因として、①ライフサイクルにおける成長期、成熟期の別、②業界トップ企業であるかどうかを取り上げ、それにより対象企業を4つのタイプに分けた。そしてその各々について有効な戦略が他のグループとは異なっていることを実証した。