

|                  |   |
|------------------|---|
| Title            | サービス業における営業情報の流通メカニズム-旅行代理店の観察研究をととして-  |
| Sub Title        |   |
| Author           | 金森伸(Kanamori, Shin)<br>高木晴夫   |
| Publisher        | 慶應義塾大学大学院経営管理研究科  |
| Publication year | 1993  |
| Jtitle           |   |
| JaLC DOI         |   |
| Abstract         |   |
| Notes            | 修士学位論文. 1993年度経営学 第988号<br>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=KO40003001-00001993-0988">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001993-0988</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

金森 伸

(株式会社日本交通公社)

主査 高木 晴夫

副査 石田 英夫

奥村 昭博

所属

高木 晴夫 研究室

## サービス業における営業情報の流通メカニズム —旅行代理店の観察研究をとおして—

企業にとって情報は貴重な経営資源であるということは論を待たないだろう。特にサービス企業にとっては、情報は顧客満足の大きな要素を占めていることから、競争企業への大きな武器となりうるのである。

しかし、現実のサービス企業を見ると、組織内での情報流通において大きな困難をかかえているところが少なくないと思われる。

本研究は、ある旅行代理店を対象に、企業全体で営業情報がどう流れているかを調査したものである。調査はインタビュー及び企業内部での観察調査、社内文書の追跡という方法をとった。

この企業においても、営業情報の円滑な流通には困難に直面していたが、情報流通における特徴として(1)情報の発信箇所、情報の中継をする営業の統括箇所、情報を使う販売店の3者が、それぞれの部署において自己完結的に分業の仕組みができており、その形態をそのままにして営業情報を流そうとしていた。(2)支店への情報が、指揮命令権限のない営業統括箇所のスタッフや別会社の担当者から流れることが多く、強制力をともなっていなかった。(3)階層を通じた営業情報がうまく流れない一方で、支店間や他部門との間の情報流通を促進させる部署が現場の要請から設けられ、ゆるやかなネットワーク関係を築いていた、ということが見いだされた。