

Title	I百貨店再生のマネジメント・コントロール・システム - 販売員の動機づけを起点として -
Sub Title	
Author	酒井健太(Sakai, Kenta) 山根節
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1995
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1995年度経営学 第1170号 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=KO40003001-00001995-1170

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

酒井 健太
(株式会社伊勢丹)

主査 山根 節
副査 関本 昌秀
嶋口 充輝
和田 充夫

所属

山根 節 研究室

I 百貨店再生のマネジメント・コントロール・システム

—販売員の動機づけを起点として—

バブル崩壊以後、百貨店はかつてない業績低下に陥っている。そのことはかつて業界で抜群の収益性を誇ったI社も例外ではない。

この論文はI社の過去と現在の取組みを評価し、今後目指すべき戦略とマネジメント・コントロール・システムの方向性について検討し、百貨店再生の道を探ろうというものである。

百貨店の低迷は結局、消費者から以前ほど支持されていないことが原因であると思われる。故にまず「今後どのような顧客にどのようなサービスを提供していくか」という市場との関りについて明確な方向性を出さねばならない。しかし現在のI社の取組みは、効率化最優先でこれに明確に答えていない。

本研究では、I社に寄せられる顧客からの「接客に対するお礼状」とその接客をした販売員のインタビューの分析から、現在の消費者が高い判断力とこだわりを持つようになっており、これに支持されるには、「ひたむきな心」と「柔軟な知恵」、「高度な技術」を持った販売員による個別対応戦略しかないことを訴えている。

そしてそのために、まず販売員をやる気にさせ、同時に販売員を全面的に支援する仕組みを構築しなければならないことを説いている。

そしてそのようにI社全体の仕組みを変えていく具体的ステップとして、まず一人一人の販売員が専門店となり、店頭で作った固定客に対し自らトータルコーディネーター出来るよう仕入れた商品を販売するというビジネス・システムを提案する。