

Title	顧客との「やりとり」に着目したプロセス改善アプローチの提案 - 消費者金融サービスを事例に -
Sub Title	
Author	宮本, 貴之(Miyamoto, Takayuki) 河野, 宏和
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2004
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2004年度経営学 第2005号 連絡が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002004-2005

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.

論文要旨

所属ゼミ	河野 研究会	学籍番号	80328974	氏名	宮本 貴之
(論文題名)					
顧客との「やりとり」に着目したプロセス改善アプローチの提案 — 消費者金融サービスを事例に —					
(内容の要旨)					
<p>消費者金融会社は、商品自体による差別化が難しいため、顧客満足を実現するためには、顧客との接点で行われるプロセスが重要であり、顧客の多様なニーズに対応できるプロセスが求められている。しかし、同時に企業側が求める安全性や販売機会の拡大といった様々なニーズにも対応することが必要であり、顧客満足と企業満足のバランスの取れたプロセスを設計することが求められている。現状では、消費者金融会社は、貸倒リスクの抑制などのために顧客から多くの情報を取得しているが、情報の取得に関わる顧客の作業負担の軽減と、企業側の作業効率向上を図るためには、本当に必要な情報だけを取得するプロセスに向けて改善しなければならない。</p> <p>本研究では、このような問題意識に立って、消費者金融サービスにおいて顧客との接点で行われるプロセスを取り上げ、顧客が要求したサービスを最もシンプルに提供でき、且つ顧客満足と企業満足のバランスの取れたプロセス設計を可能にし、さらに顧客ニーズの変化や企業の戦略や方針の変更にもフレキシブルに対応できるプロセスを設計するための方法として、顧客と企業との間で行われる「やりとり」に着目した改善アプローチを提案する。</p> <p>改善アプローチでは、初めに、改善対象とするプロセスを「始めの状態」と「終わりの状態」で区切り、プロセスを可視化して記述する。次に、サービスを最もシンプルに提供できるプロセス案を検討する。さらに、顧客満足向上の施策と企業ニーズを満たす為の施策を、施策毎、満足度のレベル毎にリストし組み合わせることにより、プロセスの代替案を検討する。最後に、これらのプロセス案の組み合わせ方と施策毎の満足度レベルの決定を行い、最終的なプロセスの改善案を決定する。さらに、本研究で提案する改善アプローチを実際の消費者金融会社の事例に適用し、その有効性の確認とプロセスの具体的な改善案の提案を行っている。</p> <p>本研究の成果は、消費者金融サービスに限らず顧客との接点で行われるあらゆるサービスプロセスの改善に適用できる汎用性の高い改善アプローチであり、企業が顧客に求める作業負担を低減したり社内の作業効率を改善するだけでなく、企業の戦略や方針の変更にもフレキシブルに対応できるサービスプロセスを構築することを可能にする点に特徴がある。</p>					