

Title	サービス業におけるアーキテクチャー分析と市場戦略の整合性について
Sub Title	
Author	川原, 慶子 池尾, 恭一
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2007
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2007年度経営学 第2210号 可能
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002007-2210">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002007-2210</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.

## 論文要旨

所属ゼミ	池尾研究会	学籍番号	80630236	氏名	川原 慶子
(論文題名)					
サービス業 アーキテクチャー分析と市場戦略の整合性について における					
(内容の要旨)					
<p>わが国のサービス業、特に接客業は、往々にして世界から高品質だという評価をもらっている。日本に来た外国人が、ちょっとした買い物をして無料で丁寧なラッピングをしてくれることに驚いたという話はよく耳にする。しかしながら、こうした「良きサービス」の生産性が低いのも事実で、欧米と比較しても明らかであった。本論文ではこの生産性の低さを、高コスト高品質を受け入れるマーケットが大きくなかったこと、効率化が進められなかったこと、サービスを提供する組織を横展開（フランチャイズ化）することが出来なかったことが原因と考える。そしてこれらは突き詰めると、ターゲティングの問題とサービスを提供する構造の問題と言い換えることができる。</p> <p>サービスには、無形性、変動性、消滅性という特徴以外に不可分性という特徴がある。サービス提供者とサービスとは切り離すことができないという特徴だ。このことは、サービスの提供構造がターゲットである顧客と密接しているということを示している。製造業と異なり、サービス業は「提供構造」がマーケティングに非常に強い影響を及ぼしていると考えられる。本論文では、この「提供構造」を東京大学の藤本教授の研究している「アーキテクチャー分析」を通して、その構造と市場戦略との整合性を解明したい。そしてどのような市場環境下においてどのようなアーキテクチャーが適切なのか条件付けを行なうことを本論文の目的とする。</p>					