

平成17年度 第2次試験 【事例】

AAS解答例

第1問(配点30点)

第1段階

(a)欄	(b)欄																			
市場浸透戦略	戦	略	の	意	義	は	、	人	口	の	変	化	が	な	い	限	定	さ	れ	た
	市	場	に	対	し	て	、	美	容	院	と	し	て	参	入	し	た	B	社	を
	地	域	に	浸	透	さ	せ	、	事	業	基	盤	を	築	く	こ	と	で	あ	る

(a)欄【別解】:美容院として参入したB社を浸透させる戦略

第2段階

(a)欄	(b)欄																			
新市場開拓戦略	戦	略	の	意	義	は	、	人	口	の	増	加	し	た	市	場	に	対	し	て
	競	合	と	の	差	別	化	が	図	れ	る	多	様	な	サ	ー	ビ	ス	を	2
	店	舗	で	提	供	し	、	B	社	を	成	長	さ	せ	る	こ	と	で	あ	る

(a)欄【別解】:多店舗化を図り、新たな顧客を開拓する戦略

第3段階

(a)欄	(b)欄																			
新製品開発戦略	戦	略	の	意	義	は	、	人	口	の	伸	び	が	鈍	化	し	た	市	場	に
	対	し	て	、	出	張	美	容	等	の	商	品	展	開	を	図	り	、	B	社
	の	顧	客	と	の	良	好	な	関	係	を	維	持	す	る	こ	と	で	あ	る

(a)欄【別解】:現在の顧客に新たなサービスを展開する戦略

第2問(配点20点)

両	店	の	相	乗	効	果	の	源	泉	で	あ	る	「	技	術	と	信	頼	」
を	強	化	し	て	い	く	べ	き	で	あ	る	。	具	体	的	に	は	、	
従	業	員	の	店	舗	間	口	-	テ	-	シ	ヨ	ン	等	に	よ	り	技	術
の	伝	承	を	行	い	、		雰	囲	気	作	り	等	顧	客	と	の	相	互
関	係	に	よ	る	信	頼	性	を	よ	り	一	層	訴	求	し	て	い	く	。

第3問(配点10点)

地	元	住	民	と	交	流	で	き	る	サ	ロ	ン	を	設	置	し	た	こ	と
イ	ベ	ン	ト	等	の	参	加	を	促	す	会	報	を	配	布	し	た	こ	と
顧	客	の	再	来	店	等	を	促	す	D	M	を	配	信	し	た	こ	と	

第4問(配点20点)

理	由	は	、	美	容	サ	-	ビ	ス	に	お	い	て	、	サ	-	ビ	ス	の
品	質	は	接	客	要	員	の	技	術	や	士	気	に	左	右	さ	れ	る	傾
向	が	あ	る	の	で	、	接	客	要	員	の	技	術	力	と	接	客	能	力
の	質	を	高	め	る	た	め	の	能	力	開	発	の	場	や	士	気	を	高
め	る	機	会	を	提	供	す	る	必	要	が	あ	る	た	め	で	あ	る	。

第5問(配点20点)

方	策	は	、	ホ	-	ム	ペ	-	ジ	を	開	設	し	、	B	社	従	業	員
が	へ	ア	ケ	ア	等	の	物	販	商	品	の	使	用	方	法	を	き	め	細
か	く	説	明	し	顧	客	と	の	相	互	作	用	を	醸	成	す	る	こ	と

方	策	は	、	電	子	掲	示	板	を	開	設	し	、	顧	客	か	ら	の	相
談	や	提	案	を	受	け	入	れ	、	B	社	従	業	員	が	交	代	で	き
め	細	か	く	対	応	し	顧	客	と	の	関	係	を	強	化	す	る	こ	と