

平成17年度 第2次試験 【事例】

与件を活用した解答例

第1問(配点30点)

第1段階

(a)欄	(b)欄
市場浸透戦略	意義は、人口の変化もなく限定された市場の
	中で、任せきって安心してラックスして過ご
	せるお店を目指し、地域に溶け込むこと。

第2段階

(a)欄	(b)欄
市場開拓戦略	意義は、人口増加とともに美容院も増えた市
	場の中で、多店舗展開を始め、特に低価格店
	との差別化を図り、市場を開拓すること。

第3段階

(a)欄	(b)欄
新製品・サービス 開発戦略	意義は、人口の伸びが止まった市場の中で、
	出張美容やエステ等の新しいサービスを導入
	し、顧客との関係性をさらに強化すること。

第2問(配点20点)

B社は、本店の技術と信頼の影響を受けてい
る支店の顧客に対して、サービスの質を高め
た憩いの場を提供している本店を紹介し、ゆ
ったりとした雰囲気味わってもらい、幅広
い顧客層からの支持を広げていくべきである。

第3問(配点10点)

地域住民との交流を目的としたサロンの設置。

イベント等への参加を呼びかける会報の配布。

顧客一人ひとりのカルテに基づくDMの発送。

第4問(配点20点)

理由は、従業員満足から顧客満足が生まれる
からである。そのためB社は、講習会への参
加や達成度に応じたインセンティブなど、積
極的な取り組みによって、従業員満足を高め
技術と接客の質の安定と向上を図っている。

第5問(配点20点)

方策は、電子掲示板を活用し、伝言の掲載等
顧客同士の情報交換ツールとして機能させ、
地域のネットワークを形成することである。

方策は、電子メールを活用し、従業員が顧客
一人ひとりにヘアケア・スキンケア商品の紹
介をする等、積極的な対話を行うことである。