

19. 消費者目線にたった顧客戦略

ー変化するお客様ニーズへの対応ー

株式会社セブン－イレブン・ジャパン
栃木・茨城ゾーン
高橋 恭介

大学図書館運営に関連する民間企業等の経営戦略や、図書館運営の効率化・サービス向上の参考となる民間企業等の経営手法・事例について講義する。

今年度は、消費者に密着したサービスを次々と生み出し、単純な小売・流通という枠組みでは捉えきれないコンビニエンス・ストア業界におけるサービスの企画と提供の戦略を学び、今後の大学図書館におけるサービス設計について考察する。