

論文要旨

Hospitality industry の差別化戦略に関する研究
—銀座の高級クラブにおけるビジネスモデル—

修士号請求論文

指導教授：木村純子教授

法政大学大学院 経営学研究科 経営学専攻 修士課程

マーケティングコース

平 亜貴

本研究は、銀座の高級クラブの特殊性を取り上げ、どのような文化を継承し、競争の激しい世界において長年の繁盛店はどのような価値を生み出しているのかを明らかにする。

銀座の高級クラブを知るため、売上ホステスおよびママ経験のある女性にインタビュー協力を依頼し、半構造化インタビューを実施。記録を分析、解釈した。

本研究によって、明らかになったことは以下の3点である

1点目は、銀座の高級クラブは、属人営業に依拠する部分が多いということである。時代背景的には組織営業になっているが、ホステスが個人事業主であることや、移籍した場合には顧客も他店へ移動することから、組織営業は成り立たないということが明らかになった。

2点目は、永久指名制というルールにより、質の高いパフォーマンスを維持しているということである。銀座のクラブではどこでも永久指名制を採用しているため、ホステスは移籍しても同じシステムで働くことができる特殊な文化である。永久指名制によって、顧客との関係性は深くなるものと考えられる。

3点目は、銀座の高級クラブは、一見さんお断りという伝統文化を継承し、質の良い顧客を集結させている。しかし、現在の顧客を存続させるだけではなく、次の世代の顧客を獲得することにより、永続的な繁盛店へと成長できるように努力を重ねている。この努力がなければ、厳しい銀座の世界で淘汰されてしまうことは間違いない。