

19 特集

ここまで来た！ 現代宅配ビジネス事情

20 国内外の宅配ビジネスの動向

(株)TBC代表取締役・宅配ビジネス研究会会長 木下安司 / 中小企業診断士 吉田和恵

26 【事例研究】高齢者とハートでつながる

ニコニコキッチン(株式会社ソーシャルクリエーション) 中小企業診断士 平岡哲幸

30 【事例研究】顧客の要望に「トンデ行く」、シマウマ柄の配送車

でんかのやマグチ 中小企業診断士 谷口克己 / 中小企業診断士 増子 厚

34 【事例研究】委託先との連携で満足度の高い宅配を実現

パルシステム生活協同組合連合会 中小企業診断士 三浦 高

38 【事例研究】お客様スタッフのセールスドライバー化が競争優位を生む

セントラルガスグループ 中小企業診断士 石井保彦

42 【事例研究】配送は顧客との関係性構築の手段

味ノマチダヤ 榊原経営デザイン研究所代表 榊原真夫 / 竹内ビジネスサービス代表 竹内義男

45 配送員という顧客接点

問われる“ラストワンマイル”の対応力

宅配ビジネスコンサルタント 青田卓也

06



シリーズ挑戦する経営者 第85回

60歳はまだ小僧！

リアルとバーチャルの融合で市場を開拓する挑戦者

小僧com株式会社代表取締役会長兼社長 平松庚三さん

聞き手・文章 (株)クオリティ・オブ・ライフ代表取締役 原 正紀

新連載

68 自己ブランディングのマナー術

【プロローグ】印象力をつけるビジネスマナー 美容コンサルタント 岩尾加寿美

連載

14 企業判例を読み解く 第6回

債務不履行による損害賠償義務の範囲 弁護士法人栄光 栄光総合法律事務所 片井輝夫

50 新・経営者を読む 第9回

サム・ウォルトン(ウォルマート創業者)リパティ・パワーズ 福島秀基

62 経済小説 ザ・企業買収 第21回(最終回)

第 章 新・世襲力 4. 新・世襲力 / 連載を終えて 荒 和雄

いま、地域ブランドが熱い！ 第6回

70 こだわり豆腐で地域を活性化 「ときがわ豆腐」のとうふ工房わたなべ

聞き手・文：(株)MxEコンサルティング代表取締役 松嶋清秀 / コーディネーター：経営コンサルタント 佐久間俊雄

施策

87 Webによる中小・小規模企業の海外展開人材育成支援はじまる

中小企業診断士・経営学博士 小野瀬由一

連載

- 12 **時代の補助線 図からみる針路 第35回**
ピンチを乗り越えて(2010年版「中小企業白書」) 後藤芳一
- 74 **“市民起業家”という生き方 第72回**
アフリカの布で洋服を仕立てる町の「お針子デザイナー」 梅田洋品店 梅田昌恵さん 川口和正
- 78 **インテリジェンス経営の時代 第6回 事例研究** 廣瀬幸義
- 84 **マンガ 中小企業診断士じぞー君観察日記 第18話** まわりを巻き込み 遊月ひわ
- 136 **502教室発! 仕事で“使える”受験知識 第3回**
ブランド・プライド・プライドネス 及川勝永
- 138 **伝説の合格者たち 第13話**
長期受験にもメリットがある 6年の受験期間で得られたもの 小久保和人さん 堀切研一
- 142 **板書スタイル2次試験対策講座 第6回**
平成21年度事例 を解こう 高田泰弘 / 監修 松嶋清秀
- 145 **基礎からわかる財務・会計 第6回 財務分析** 國谷 真
- 82 『2010年版 中小企業診断士2次試験 事例80分料理法 受験生最後の日 2つのドキュメント』
今年はこちらが違う! 502教室ドキュメント制作委員会 文・三上康一

89 【中小企業診断士試験】実力養成セミナー

- 90 **1 中小企業診断士試験・学習ナビゲータ / 診断士試験 合格への戦略と実践**
最も実践的な科目 = 運営管理への取組み 山口正浩
- 92 **2 第1次試験対応 / 実戦! 練成問題集**
経済学・経済政策 内田達也
財務・会計 (アカウンティング, ファイナンス) 高橋 香
企業経営理論 (経営戦略論) 黒田哲彦 / (組織論) 三枝 元
(マーケティング論) 庄司真人
運営管理 (生産管理) 高久 広
(店舗・販売管理) 前田 進・中居広行
前川浩基
経営法務 前川浩基
経営情報システム 前川浩基
中小企業経営・政策 堀 潔
- 104 **3 第1次試験対応 / 重点項目ピンポイント解説**
企業経営理論 編 前田 進・徳川靖夫
- 112 **4 第2次試験対応 / 実戦! 事例問題解決シミュレーション(事例 編)**
サービスマーケティングと新規事業開発に取り組む
調剤薬局B社の事例 森 義量・品田貴裕
大手競合店に対抗し顧客の拡大を模索する
自転車販売店B社の事例 前田 進・阿部欽三
- 130 **5 第2次試験対応 / 過去問で鍛える! 2次試験誌上答練**
現役受験生 真山 勝のチャレンジ
平成21年度事例 編 伍桐 孝・栗原秀樹

TOPICS

- 55 中小企業政策
- 56 小 売 業
- 56 卸 売 業
- 57 サ ー ビ ス
- 57 食 品
- 58 情 報
- 58 資 金 調 達
- 59 金 融 ・ 経 済
- 59 機 械
- 60 建 設
- 60 医 療
- 61 環 境
- 61 カ ル チャ ー

広告索引

- 表2 産業能率大学
- 18 日本生産性本部
- 18 タナベ経営
- 119 D&H

148 [試験] 平成22年度中小企業診断士第1次試験の概要

特別
付録

中小企業診断士第1次試験直前対策問題集 前編

(出題・解説) TBC受験研究会

企業経営理論(経営戦略論/組織論/マーケティング論)/運営管理(生産管理/店舗・販売管理)/中小企業経営・政策