



## 慶應義塾大学ビジネス・スクール

# アマゾン .com

5

## — 地球上で最もお客様を大切にするエブリシング・ストア —

### メーカーと消費者をつなぐ顧客第一のストア

10

アマゾンの創業者ジェフリー・P・ベズスが、インターネット・サイト「Amazon.com」を開いたのは1995年7月のことである<sup>[1]</sup>。

ベズスはプリンストン大学で電子工学とコンピュータ・サイエンスを専攻し、金融機関でシステム開発に携わって後、独立した。

彼は「インターネット企業がメーカーと消費者をつなぎ、世界に向けてあらゆる商品を販売する」、「地球上のあらゆるものを安く」という理想を掲げ、その構想を「エブリシング・ストア」と名付けた。

15

本社をシアトルに定め、会社を立ち上げた。シアトルは、マイクロソフトやボーイングの本社があって先端エンジニアを採用しやすい環境にあり、また巨大な書籍の物流センターもあった。いずれすべての商品やサービスを扱う構想だったが、最初からすべては無理なので、書籍から始めたのである。サイトは100万冊を超える本の検索が可能で、オープンするとすぐに人気に火が付き、注文は激増していった。

20

スタート当初は大量の在庫を抱えることはできなかったが、10～30%の値引きをしたり、購買履歴から本を推奨するレコメンデーション機能を加えたり、ギフト包装や読者のコメント（カスタマー・レビュー）など、さまざまな工夫を加えていった。

「世界で最もカスタマー・セントリックな会社を目指す。顧客の声を聴き、顧客のために発明し、各顧客のニーズに合ったサービスを提供する。これが我々の使命です」

25

<sup>[1]</sup> 沿革は、B. ストーン『ジェフ・ベズス果てなき野望』（邦訳・井口耕二、日経BP社刊）を参考にしている。ベズスとJ. ドーアやジム・シネガルとの出会いのエピソード、そしてベズスの発言などは同書から引用した。

このケースは、慶應義塾大学名誉教授／ビジネス・ブレイクスルー大学院教授・山根 節がクラス討議の資料として作成した。本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉4丁目1番1号、電話 045-564-2444、e-mail: case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30