

サービスに対する日韓のニーズ分析 観光客の誘致への示唆点

学籍番号 200720787

氏名 全 志英

経営・政策科学専攻

論文指導教員 高安 雄一

筑波大学大学院博士課程
システム情報工学研究科修士論文

2009年 3月

Needs Analysis for Service in Japan and Korea
-The Suggestions for Attracting Tourists-

論文要旨

観光産業は21世紀において国家の経済発展に必要な産業であり、観光客を誘致するための取り組みが望まれる。本研究では日本人と韓国人による自国のサービスに対する評価、また他国サービスに対する評価を明らかにした上で、それぞれの国が自国あるいは他国の観光客誘致のために行うべき取り組みを示した。

その結果、日本は「飲食サービス」における店の雰囲気、「宿泊サービス」における宿泊料や従業員の親切さ、「金融サービス」におけるクレジットカードの利用可能性、「交通サービス」における電車の運転の安全性、「公共サービス」におけるゴミ処理などに改善が必要であった。

一方、韓国では「飲食サービス」におけるレストラン店員の親切さ、「宿泊サービス」における従業員の親切さを通じて人に対するサービスに改善の余地があることが分かった。また韓国が日本人観光客を誘致するためには交通サービス水準の向上が必要であり、日本が韓国人観光客を誘致するためには飲食サービスに改善が必要との点が明らかとなった。

Abstract

The tourist industry has required for national economic development in the 21st century, and attraction for inviting a tourist has desired. This research showed the measure which should be taken for tourist attraction of each country or a foreign country after clarifying evaluation to service of own country by Japanese and South Koreans, and evaluation to foreign country service.

As a result, in Japan, improvement was necessary for the atmosphere of the restaurant in “the eating and drinking service”, hotel charges and the kindness of the employee in “the hotel service”, service of the credit card in “the financial service” available, safety of the driving of the train in “the transportation service”, garbage not throwing away in “the public service”.

On the other hand, in South Korea, it turned out that the room and the restaurant for an improvement are in the service to customer through employee's kindness in "eating-and-drinking service", and "hotel service." Moreover, in order for South Korea to invite a Japanese tourist, the improvement in a transportation service level was required, and in order for Japan to invite a South Korean tourist, the improvement became clear a point with necessity at “eating-and-drinking service”.

目次

第1章	はじめに	7
1.1	研究の背景と目的	7
1.2	研究の構成	10
第2章	既存調査の検討と先行研究	11
2.1	既存調査の検討	11
2.2	先行研究	14
第3章	サービスに対する日韓のアンケート調査	17
3.1	サービス評価項目の設計	17
3.2	調査の実施概要	20
3.3	調査対象の属性	20
第4章	日本人と韓国人による自国のサービスの評価	22
4.1	重要度と満足度の分析結果	22
4.2	CSポートフォリオ分析結果	25
4.3	ニーズ分析結果	27
第5章	日本人と韓国人による他国のサービス評価	29
5.1	他国のサービスに関するヒアリング調査1	29
5.2	他国のサービス水準と満足度についてのヒアリング調査2	32
5.3	サービス水準と満足度の関係	33
第6章	おわりに	36
6.1	本研究の結論	36
6.2	今後の課題	37
	参考文献	38
	謝辞	39
	付録	40