

## システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 22 年度	学位名	修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名
児玉 創紀			
指導教員氏名 香田 正人			
報告書題目			
ホテルグランド東雲における経営改善提案 (ホテルグランド東雲における組織コミュニケーション)			
報告書概要			
<p>本章は、ホテルグランド東雲における組織コミュニケーションに関する報告書である。本研究で題材として取り上げられているホテルグランド東雲を企業訪問した際に、本企業の社長からこのセクショナリズムと組織コミュニケーションの問題が非常に難しい問題として挙げられていることを伺った。よって、本章ではホテルグランド東雲における組織コミュニケーションに関する調査を実施し、調査結果にもとづく改善提案を挙げることを目的とする議論を行った。</p> <p>組織コミュニケーションの現状を把握する手段としてアンケート調査とインタビュー調査という2つの調査手法を用いた。その結果、アンケート調査は7名の方より質問票に答えていただいたが、コミュニケーションに関する大きな問題は明らかとならなかった。また、ヒヤリング調査の結果に関しても、セクショナリズムや組織コミュニケーションに関する問題は感じていないという回答をいただいた。</p> <p>以上より、本章の調査結果からトップと現場におけるコミュニケーション意識の差異が明らかとなった。そこで、筆者はこの結果から、ホテルグランド東雲における組織コミュニケーションの課題は業務レベルではなく、情報の共有やその相乗効果を見つけたことにあると結論付け、「CRM 委員会の設置」を改善提案として挙げた。</p> <p>「CRM」とは「Customer Relationship Management」の略であり、顧客のデータを利用して新たな顧客を見つけだし、その顧客と長期的な関係を築いていくという手法を表す。ホテルグランド東雲は宿泊部門だけでなく、レストラン部門や宴席部門、ブライダル部門など様々なサービスを行っている。本委員会を設置し各部門間の顧客情報の共有及び新たなプラン提案やイベント企画をすることによって、部門間のセクショナリズムの解消や新たな顧客開拓につながると予想される。</p>			
審査日	平成 23 年 1 月 31 日		
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	博士(理学)	繁野 麻衣子
副査	筑波大学 教授	工学博士	香田 正人
副査	筑波大学 准教授	博士(理学)	原田 信行
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久