

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 崔 玲
指導教員氏名 張 勇兵			
報告書題目 大曾根タクシーの乗車データ分析及びサービス改善 (サービス問題発見と改善提案)			
報告書概要 <p>本章では、現在タクシー業界が抱えている「需要減少と供給過剰」の問題やそれに伴う「乗務員の營收と労働条件の低下」、「乗務員のサービス品質の低下」という問題を背景とし、大曾根タクシーのサービスに対する顧客アンケート調査と乗務員アンケート調査をそれぞれ行った。そして、アンケート調査の結果分析に基づき、大曾根タクシーのサービス上の問題点を明らかにした。また、同じ項目に対する顧客と乗務員の評価を比較することで、顧客と乗務員の意識のギャップを探した。以上の分析を踏まえ、顧客満足を向上させるための乗務員に対するサービス教育提案及び奨励監督機能を検討した。</p> <p>また、乗務員アンケートの自由書き込み欄から、歩合制の割合が低い、長時間労働、売上減少による収入減少など、将来に不安を感じている乗務員がいることが分った。乗務員の労働環境の悪化が原因で、サービス品質が低下すると第 2 章でも述べられている。よって、本章では、顧客により質の高いサービスを提供するため、乗務員の労働環境を改善することは、会社にとって解決しなければならない課題と認識し、乗務員の労働環境と生活をよくするための待遇や福利厚生改善案を検討した。</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 教授	工学博士	吉瀬 章子
副査	筑波大学 教授	博士(工学)	張 勇兵
副査	筑波大学 准教授	博士(理学)	繁野 麻衣子
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久