

## 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 23 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 萱野 聡
指導教員氏名 張 勇兵			
報告書題目  大曾根タクシーに対する配車改善提案と将来における対策 (アンケートによるサービス品質調査)			
報告書概要 <p>報告書では、大曾根タクシーの顧客およびタクシー運転手（以下、乗務員）に対してサービスの現状を分析するため平成 23 年 10 月 17 日（月）～10 月 23 日（日）にかけてアンケート調査を行った。アンケートの構成は顧客および乗務員アンケート双方において、1 ページ目に属性などを問う一般的な項目（性別、年齢など）、2 ページ目に SERVQUAL による質問項目を設けている。配布および回収方法として、顧客アンケートでは、乗務員によるタクシー車内手渡しで行った。配布数の偏りを無くすため、1 日 1 通、その乗務員のタクシーを最初に利用した顧客に配布を行った。回収方法は、顧客自身に返信用封筒にて郵送してもらう方法を採用した。さらに回収率を上げるために、顧客アンケートに 3 色ボールペンを付与し返信用封筒には切手を貼付した。乗務員アンケートは、車内配布を行い、回収袋にて回収を行った。アンケート数は顧客アンケート 200 通、乗務員アンケート 44 通を配布し、回収率はそれぞれ 38.5%、70.4%である。アンケートの分析方法として、平成 22～23 年度にかけての SERVQUAL 項目の統計分析および一般項目の変化を分析した。さらに平成 22、23 年度の顧客アンケート、乗務員アンケートの SERVQUAL 同項目について顧客と乗務員のサービスに対する意識の違いを分析した。</p> <p>最終的にサービス改善提案として、タクシー利用者への名刺配布、乗務員の運転法の再確認、顧客との接点数の拡大を行う事を提案した。</p>			
審査日	平成 24 年 1 月 25 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)	原田 信行
副査	筑波大学 教授	博士 (工学)	張 勇兵
副査	筑波大学 准教授	Ph. D. in Economics	TURNBULL, Stephen John
副査	筑波大学 准教授	博士 (理学)	繁野 麻衣子