

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 山田 崇博
指導教員氏名 香田 正人			
報告書題目 <div style="text-align: center;">ホテルポートプラザちばに対する経営改善提案 (ホテルポートプラザちば宿泊部門の顧客ロイヤリティ構築)</div>			
報告書概要 <p>本研究では、Heskett ら (1991) の「サービスプロフィットチェーン」の考え方にに基づき、ホテルポートプラザちばの宿泊部門における「サービス品質」「顧客満足度」「顧客ロイヤリティ」の関係を実証的に分析している。具体的には、ホテルポートプラザちばの宿泊客に対してアンケート調査を実施し、調査によって得られたデータをもとに共分散構造分析を用いたデータ解析を行っている。</p> <p>分析結果から、まず、ホテルポートプラザちばの宿泊顧客について「サービス品質」「顧客満足度」「顧客ロイヤリティ」に高い関係性があることが示されている。とくに「サービス品質」を高め、「顧客満足度」を高めることがより強い「顧客ロイヤリティ」の構築につながるという結果が得られている。さらに、共済組合員は一般顧客に比べ「顧客満足度」と「再利用」の関係性が弱いことなども示されている。</p> <p>以上の分析を踏まえて、ホテルポートプラザちばの宿泊部門に対して、今後も調査を実施し顧客満足度に影響を与える要因を継続的に探ることや、共済組合員に対する広報活動や営業活動の重点化などの提案を行っている。</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)	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 教授	Ph.D. in Organizational Behavior	渡辺 真一郎
副査	筑波大学 准教授	博士 (理学)	原田 信行