

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 金 漢奎
指導教員氏名 香田 正人			
報告書題目 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サービス品質評価)			
報告書概要 本研究では、ホテルポートプラザちば宿泊部門のサービス品質を計量的に評価し、その結果から顧客満足度向上のための提案を行っている。 具体的には、まず実地のヒアリング等からホテルポートプラザちばにおける宿泊サービスの現状をおおまかに把握している。そのうえで、宿泊客に対するアンケート調査を実施し、得られたデータを用いて宿泊部門のサービス品質を分析している。一元配置分散分析 (one-way ANOVA) などの手法を適用した結果、20 代や 30 代の若い年齢層の満足度が相対的に低いことや、一般顧客の満足度が共済組合員に比べて低いことなどが示されている。さらに、宿泊サービスの内容に関して、内外線への対応の迅速性と利用価格に対する一般顧客の満足度は、改善の余地が大きい項目であることも指摘されている。 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、内外線の迅速な対応の定着や、若い年齢層をターゲットとしたプランの開発などを提案している。			
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