

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 黄 静
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宴会部門のサービス改善)			
報告書概要 <p>ホテルポートプラザちばにおいて、宴会部門は全体売上の重要な一角を占めている。本研究では共済組合員顧客を対象に、組合員顧客満足度の向上と宴会部門売上の増加を目的としている。それに伴い、宴会部門のサービスについて実態調査と改善提案を行っている。</p> <p>具体的に、まず千葉市の小中学校教員に対して、SERVQUAL モデルに基づき作成したアンケート調査を実施している。回答データより、SERVQUAL モデルの「有形性」に関する 9 つの項目と「確実性」に関する 8 つの項目を用いた主成分分析を行い、主要な 3 つの主成分を抽出している。これらの主成分はそれぞれ「確実な接客」「料理の量」「料理の質」を表わすと解釈され、そのうえで、これらの主成分と宴会部門の総合満足度との関係を統計的に検証している。結果として、「確実な接客」と「料理の量」は総合満足度との結びつきが強いことを明らかにしている。特に、「確実な接客」が総合満足度に最も大きな正の影響を与える。つまり、確実にサービスを提供することと、量的に満足感のある料理を提供することがサービス品質向上のために重要であるといえる。</p> <p>以上の分析を踏まえて、ホテルポートプラザちばの宴会部門に対して、従業員サービスの改善、料理や飲み物の充実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	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