

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 26 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	魏 暁琴
指導教員氏名		繁野 麻衣子		
報告書題目				
<p style="text-align: center;">ホテルベストランドの集客とサービスに関する研究 (宿泊部門とレストラン部門におけるサービス品質の関連性の研究)</p>				
報告書概要				
<p>本研究では、ホテルベストランドのサービス品質を測るために、宿泊及びレストランの顧客と従業員の双方を対象として、Servqual に基づいてアンケート調査を行う。顧客属性を把握した上で、顧客と従業員の視点で、宿泊とレストランの2つ面からホテルベストランドが顧客に提供するサービスとその品質を測る。その結果、顧客はホテルベストランドのサービス品質を満足している。一方で改善点も挙げられており、宿泊部門では「信頼性」、レストラン部門では「確実性」に取り込むべきであるということが分かった。</p>				
審査日	平成 27 年 1 月 26 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)	
主査	筑波大学 教授	博士(工学)	鈴木 勉	
副査	筑波大学 准教授	博士(学術)	上市 秀雄	
副査	筑波大学 教授	博士(理学)	繁野 麻衣子	