

## 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	劉 峰
指導教員氏名 倉田 久				
報告書題目				
学食サービス提供オペレーションの分析と混雑解消提案 (学食サービス利用者の不満点と解決案の関連)				
報告書概要				
<p>本特定課題研究では、筑波大学三食を対象に、現在の運営状況の実証調査を出発点とし、マーケティング調査分析、シミュレーション分析を実施し、顧客満足の上昇やサービスプロセスの効率化など、更なるサービス品質の向上を目指した経営改善案を提案することを目的とする。</p> <p>個人担当部分では、第三エリア学食の利用満足度に関するアンケート調査を実施し、回収したデータの分析・考察を行う。この課題の一環として、学食利用者の満足度に影響を与える要因を抽出し、満足と不満足と隔てる閾値を確定し、学生レポートからの得られた学食利用の問題点の提言と現実の問題点の一貫性を検証する。更に、分析結果は学食運営に対する経営示唆を提案すると同時に、本特定課題研究のシミュレーション・チームのモデル構築にも役立てる。</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	工学博士	岸本 一男	
副査	筑波大学 講師	博士(学術)	近藤 文代	
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Management Science	倉田 久	