

西日本インカレ（合同研究会）2016 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

| 大学・学部・所属ゼミナール名（フリガナ） | | |
|----------------------|--------------|--------------|
| フリガナ）ワカヤマダイガク | フリガナ）ケイザイガクブ | フリガナ）ズシ ナオユキ |
| 和歌山大学 | 経済学部 | 厨子 直之 ゼミ |

※大会申込書時に記入したチーム名から変更することはできません。

※パワーポイント内に動画を使用している場合は「有・無」を記入してください。

| チーム名（フリガナ） | 代表者名（フリガナ） | チーム人数 （代表者含む） | パワーポイント内の 動画使用（有・無） |
|---------------|-------------|------------------|------------------------|
| フリガナ）チーム チョコラ | フリガナ）ミヤイ マイ | 3 | 無 |
| チーム ちょこら | 宮井 麻衣 | | |

研究テーマ（発表タイトル）

満足度を高める旅館のおもてなしとは

※必ず<企画シート作成上の注意>を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要（目的・狙いなど）

東京五輪に伴い、「おもてなし」は今注目されている。そのような中で、「おもてなし」を身近に感じられる場所の一つとして旅館が挙げられる。しかし旅館離れが進んでいるのが現状であり、「おもてなし」という観点（立地などは除く）で顧客満足や顧客ロイヤリティに結びつく要因を明らかにすることで、旅館離れは軽減されると考えた。

2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

おもてなしとは、相手を喜ばせ、満足してもらうために相手の目的、状況、ニーズに合わせて心配りし、それに基づいて行う行為である。その因子は、「相手に合わせる因子」「奥ゆかしさ・さりげなさ因子」「もてなしの様式因子」「ぬくもり因子」「向かい合う因子」「型・連係因子」「演出因子」「安心・安全因子」「非定量的な質因子」「不平等を感じさせない因子」「主客の交換因子」「主客の対等性因子」の12種類あることが見出されてきた。

3. 研究テーマの課題

おもてなしを構成する因子は明らかにされているが、その中でも旅館の満足度やロイヤリティを高めるおもてなし因子は何か明確となっていない。顧客満足や顧客ロイヤリティに影響するおもてなし因子を特定化することを課題とする。

4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

おもてなしを構成する因子を統計分析し、どの因子が旅館の顧客満足や顧客ロイヤリティに強い影響を及ぼすのかを探る。
(信頼性分析、重回帰分析)

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

<アンケート調査>関西の国立大学の学生136人に質問票調査を行い、収集したデータをSPSSを用いて統計分析を行った。

<インタビュー調査>実際に旅館に宿泊し、女将さんにおもてなしについてのインタビューを行った。

<分析>・信頼性分析 複数の質問項目がその因子に沿っているかどうかを分析する。

・重回帰分析 独立変数(おもてなしの因子)と従属変数(顧客満足、顧客ロイヤリティ)の因果関係を分析する。

6. 結果や今後の取り組み

統計分析の結果、「演出因子」と「奥ゆかしさ・さりげなさ因子」が顧客満足にプラスの影響があり、「演出因子」と「安心・安全因子」が顧客ロイヤリティにプラスの影響があった。

今後は、若者だけでなく他の年代にもアンケート調査を行い、年代別に顧客満足や顧客ロイヤリティに影響がある因子を調べる。その結果をもとに旅館がおもてなしを行えば、ターゲットに応じた集客に繋がるのではないだろうか。

7. 参考文献

- ・長尾有記・梅室博行（2012）「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」『日本経営工学会論文誌』
- ・小林潔司・原良憲・山内裕(2014)『日本型クリエイティブ・サービスの時代』
- ・稲田賢治(2015)「ホスピタリティに関する概念の—考察—ホスピタリティ・サービス・おもてなしについて—」
『経営学論集』55(1)、44～57
- ・新刊 JP ディズニーが考える「サービス」と「おもてなし」の違いとは <https://www.sinkan.jp/news>
- ・キャリアネコニュース 飛行機の旅で思わぬサプライズ？ JAL が仕掛ける「おもてなし」に迫る。
<https://news.careerconnection.jp/>

西日本インカレ事務局への連絡事項

<企画シート作成上の注意>

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1～7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、西日本インカレ事務局への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3 ページ以内に収めてください。事務局から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、3 ページ目までを渡します。

※企画内容は、未発表の（過去に他誌・HP などに発表されていない）ものに限り、ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版権の使用許諾を得てください。日経 BP 社・日経 BP マーケティング社は一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

※その他、注意点については「企画シート・パワーポイントの作成および提出について」をご参照ください。