

# 2021年度 個人研究実績・成果報告書

2022年 4月 8日

所属	サービス創造学部	職名	専任講師	氏名	横山真弘
研究課題	サービス分野における個々の顧客に対する品質向上についての研究				
研究キーワード	サービス品質、SERVQUAL、IoT	当年度計画に対する達成度	3.概ね順調に研究が進展し、一定の成果を達成したが、一部に遅れ等が発生した		
関連するSDGs項目	4. 質の高い教育をみんなに	8. 働きがいも経済成長も	該当なし	該当なし	

## 1. 研究成果の概要

本年度は、SERVQUAL に基づき、サービス品質を評価する研究を行った。SERVQUAL (Parasuraman Berry and Zeithaml, 1988) は、サービスの品質を測定するための5次元(信頼性、反応性、確実性、共感性、有形性)の定量的な尺度である。まず、SERVQUALに関する様々な文献を調査した。調査した内容は、2021年9月16日の学部FD研究会にて報告を行った。その後、同学部教授の安藤和代先生と共に、フィットネスジムにおけるサービス品質の測定の研究に取り掛かっている。その中で、Webアンケートを作成し、データを収集し、分析を行った。また、IoTを活用してサービス現場の行動データの計測・収集、分析に関する研究も行った。学生食堂に協力をいただき、IoTセンサーを活用した利用者の行動データ(来店・退店)の取得を行った。今後は、取得した行動データを活用し、サービス分野における品質向上の研究に取り組む。

## 2. 著書・論文・学会発表等(査読の有無及び海外研究機関等の研究者との国際共著論文がある場合は必ず記載)

### 【著書・論文(査読なし)】

横山真弘:「生産管理の現場における人的なミス発生に着目した研究事例—仕様変更に伴う部品構成表の構成マスタ作成に関する研究—」,『CUC View & Vision No.53』, 2022年3月31日(発行)

### 【学会発表等】

横山真弘:「サービスにおける質と顧客満足に関する研究」, 学部FD委員会 学部研究会, 2021年9月16日

## 3. 主な経費

- ・IoTセンサー(人感センサー)
- ・学会年会費(日本品質管理学会、日本信頼性学会、日本建築学会、など)
- ・書籍(サービスエクセレンス CSI 診断による顧客経験 [CX]の可視化、サービス工学入門など)

## 4. その他の特筆すべき事項(表彰、研究資金の受入状況等)

### 【科学研究費】

- ・若手研究:平成31年度~令和3年度、代表:横山真弘、課題名「多仕様化に伴う部品表の構成マスタ作成における人的なミス発生の低減に関する研究」(19K15248)
- ・基盤研究(B):令和2年度~令和5年度、代表:鈴木和幸、課題名「信頼性・安全性トラブル未然防止へのモバイルIoTモニタリングシステムの開発と展開」(20H02387)

(本文は2ページ以内にまとめること)