

## 2022 年度 個人研究実績・成果報告書

2023 年 4 月 23 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品質・価値向上のための研究				
研究キーワード	サービス品質、SERVQUAL、IoT、AI	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	8.働きがいも経済成長も	該当なし	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進めた。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。さらに、顧客の要求をサービス設計に反映するための手法として、QFD (品質機能展開) の研究を進めた。調査した内容は、千葉商大論叢 (第 60 巻) にて「工学的側面を含めたサービスの品質に関する研究の概観ーサービスの品質の評価手法と QFD の活用可能性ー」の報告を行った。また、台湾の中央研究院(Academia Sinica)から講演依頼を受け、2023 年 3 月に「Overview of studies on evaluation methods for quality of service」の発表を行った。

## 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)】

工学的側面を含めたサービスの品質に関する研究の概観ーサービスの品質の評価手法と QFD の活用可能性ー、横山真弘・安藤和代、共著、千葉商大論叢、60 巻、3 号、1 - 22、2023 年 3 月

## 【学会発表等】

Overview of studies on evaluation methods for quality of service、Masahiro Yokoyama、招待講演、2023 年 3 月 17 日、中央研究院(Academia Sinica)

## 3. 主な経費

- ・サービス現場のデータ収集のためのアプリ作成ツールの使用料、関連書籍の購入や文具代に使用した。
- ・学会年会費 (日本品質管理学会、日本信頼性学会、サービス学会など) に使用した。

## 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 4 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 ページ以内にとまとめること)