

2023 年度 個人研究実績・成果報告書

2024 年 4 月 21 日

所属	サービス創造学部	職名	准教授	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	当年度計画に對する達成度	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

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。さらに本年度より、日本品質管理学会のサービスエクセレンス&生産革新部会のコアメンバーとなり、サービス標準化にかかるサービス要素の検討に取り組んでいる。また、それと並行して、日本品質管理学会の TQM 研究会のメンバーになり、これからの時代にあった TQM の概念についての検討も行っている。

なお、2024 年度の基盤研究 (C) に「メタバース上で提供されるサービスの品質評価と設計に関する研究」という研究課題で申請を行ったが不採択となってしまった。次年度も再度申請を行う予定である。

2. 著書・論文・学会発表等

【学会発表等】

「品質管理～日本の研究の現場から～ : Overview of studies for quality of service」

2024.03.07, 海外産業人材育成協会

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)

- ・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)