

2024 年度 個人研究実績・成果報告書

2025 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、IoT、AI、DX	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

本年度も引き続き、サービス品質に関する研究を進めた。

サービス品質評価に関する文献調査および検討を進めるとともに、顧客の要求をサービス設計に反映する手法である QFD（品質機能展開）の理解を深めた。

また、昨年度より参画している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」のコアメンバーとして、サービス標準化に向けたサービス要素の整理・検討に継続的に取り組んでいる。さらに、日本品質管理学会の「TQM 研究会」では、サービス分野を担当し、これからの時代に適した全社的品質管理（TQM: Total Quality Management）の新たな在り方についての研究を進めた。

加えて、本年度は、デジタルトランスフォーメーション（DX）のあり方に関する検討にも着手した。特に「サービス現場におけるデジタル活用」をテーマに、3月3日、3月6日、3月14日に学生を交えた学内ワークショップを開催し、DX導入によるサービス品質向上の可能性や、現場課題への適用方法について議論を行った。ワークショップでは、モバイルオーダーシステムの導入による待ち時間短縮、店舗内業務のデジタル可視化によるスタッフ間連携の改善など、具体的な改善提案が学生から提示され、サービス現場におけるDX推進の実効性に関する新たな視点を得ることができた。

これらの活動を通じて、サービス品質向上に向けた理論的・実践的知見の蓄積に努めた。

2. 著書・論文・学会発表等

・特になし

3. 主な経費

・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。

・関連書籍の購入や文具代に使用した。

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6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)