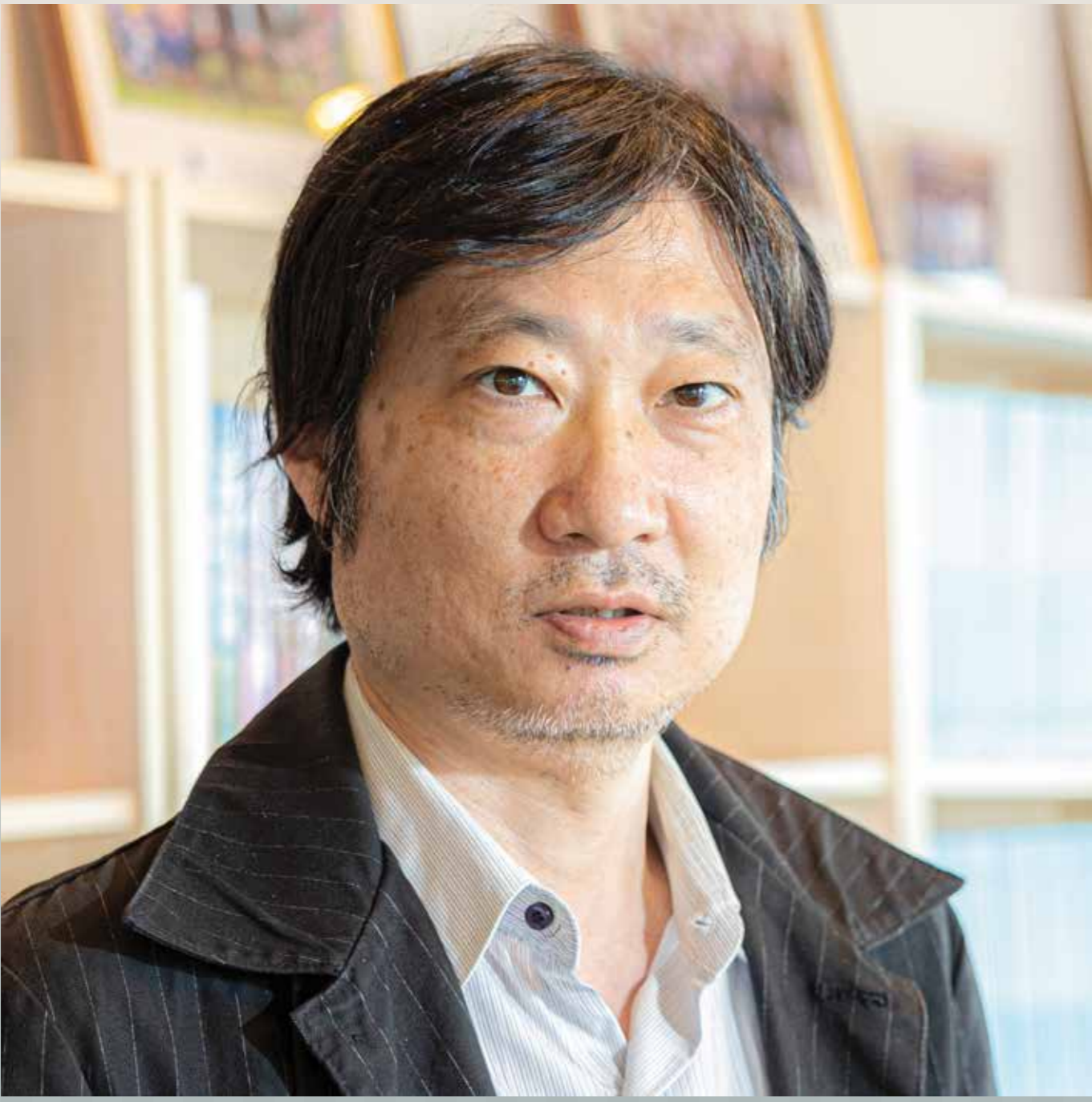


観光サービスのマネジメント

Tourism business management



竹田 明弘

TAKEDA Akihiro

教授（社会インフォマティクス学環兼担）

Professor

専門領域 Areas of expertise

■サービスマネジメント

Service Management

■経営組織

Organisational Development

主な担当科目 Subjects

■ホスピタリティ論

■サービスマネジメント論

■観光と医療

研究活動 Research

観光サービスにおいて、新規顧客、およびリピーターを獲得するためには、顧客がそのサービスに満足すること（顧客満足）が重要です。そして、顧客満足に最も大きな影響を与えるのが観光サービスに携わっている“人”ではないでしょうか。みなさんも、地域の人とのふれあい、宿泊先でサービスを担当したスタッフから受けた心遣い、ツアーガイドの応対などが、観光の思い出として印象に残っているだけでなく、顧客満足の程度に強く影響していると思います。

では、サービスを提供する人（観光関連企業で働いている人、各種ボランティア、観光に関わる地域の人々など）のどのような配慮、行動、応対、態度が顧客満足に最も影響を与えるのでしょうか。もちろん、顧客の立場からは、自分の要望に全て対応してくれ、困ったことがあれば迅速に援助・解決してくれ、可能ならば自ら何かを求める前にサービス担当者が能動的にに対応してくれることが望ましい。もちろん、サービスを提供する側も少しでも顧客に満足して帰ってもらいたいという気持ちもあるでしょう。しかし、顧客満足を高める取り組み全てを実施するためには相当のコストが必要です。思いついたことを何でも自由にするというのは組織としては問題です。そこで、顧客満足に最も強い影響を与える組織行動は何かについて、明らかにしていく意味があります。これについて、サービスとホスピタリティという鍵概念をもとに考えていきます。さらに、組織成員が有効な組織行動を取るためのマネジメント手法についても考えています。

ゼミ活動 Education

□現在の主テーマ

- ・ヘルスツーリズム
- ・ホテルサービスの研究
- ・対人サービス組織におけるスタッフの職務満足

<演習前期>

専門雑誌、業界雑誌の輪読をするとともに、調査分析スキルについて学びます。

<演習中期>

サービスマネジメントに関する文献を読みます。特に、サービスとホスピタリティの違いについて、消費者行動論、サービスを提供する人と顧客のコミュニケーションに着目します。3年次後期は、組織管理に関する文献を読みます。とりわけ、職務満足と従業員の動機づけに着目します。

<演習後期>

個人が関心を持ったテーマについて卒業論文執筆作業に入ります。

□フィールドワーク

ホテルやブライダルフェア、観光地見学などフィールドワークを実施することで、現実と理論の橋渡しをします。

□ゼミ関連活動

企業からの依頼調査（ホテリエの職務満足調査など）、懸賞論文への挑戦など、ゼミ以外でも興味ある学生有志で様々な活動に挑戦します。

卒業論文／修士論文テーマ Thesis

- 温泉を有するヘルスツーリズムにおけるストレス軽減効果の実証
- 観光行動におけるリピーター醸成要因に関する研究
- 観光サービスにおける組織コミットメントの影響要因
- ビジネスホテルの顧客満足に影響を与える要因について



tourism

Love your place
Share it with the world