

## 観光産業、病院、介護、保育などサービス組織における職務満足と顧客満足

### 研究の概要

観光産業の領域では顧客満足やホスピタリティという言葉をよく耳にします。サービスを受ける顧客に少しでも喜んで帰ってもらう。できればリピーターになってもらいたい。そこでは、「お客様は神様です」に象徴されるように、サービス提供者は顧客に満足してもらうために様々なおもてなしが求められます。時に、そういった配慮が美談として語られることもありますが、その背後にはサービス提供者の苦労や過剰労働が存在することを忘れてはいけません。消費者主権と呼ばれる現在において、その傾向は一層強まっています。このような状況で、サービス提供者が心地よく顧客に接することができるでしょうか。ホテルや観光サービスなどヒューマンサービスの領域において真の顧客満足とは従業員と顧客の双方の視点から考えることが求められるのです。そこで、組織と顧客の双方を前提としたマネジメントサイクルについて実践的な観点から調査研究を進めています。

### こんな課題解決のために

あなたの企業（組織）の顧客満足度は高いでしょうか。または、顧客満足について、私たちはいつも従業員に伝えているのだが、1人1人がなかなか行動してくれない、組織的な取り組みが不十分である。また、顧客満足を優先課題として経営戦略を立てているのだが、顧客満足度が上がってこない。

顧客満足度は低くはないと思うのだが、顧客のリピーター率が低いなどの問題を抱えていないでしょうか。顧客満足、戦略、組織、リピーター率などそれぞれ違う分野の課題であると考えておられるかもしれません。しかし、それらは全てマネジメントサイクルとして繋がっています。こうした、マネジメントサイクルの課題解決に取り組んでいきたいと考えています。

### 行政・経済界・地域と連携した取り組み例

これまでホテル、病院、市町村等をフィールドとして、顧客満足と組織を結びつける仕組みについて調査、プロジェクトの実施を行ってきました。

### 研究者からのメッセージ

観光業、なかでも人が人に提供するサービスが種となるホテル、観光サービスの領域、さらには病院、介護、保育などサービス組織において、顧客満足や職務満足、さらには、従業員の努力が業績に結びつく仕組みについて一緒に考えましょう。

研究分野 : ホテルサービス・医療などサービスのマネジメント, 組織管理・職務満足

研究者の所属部局・職位・氏名 : 和歌山大学観光学部 観光学科・准教授・竹田明弘

本件に関するお問い合わせ : [liaison@ml.wakayama-u.ac.jp](mailto:liaison@ml.wakayama-u.ac.jp)