

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

サービス産業の領域では顧客満足や職務満足という言葉をよく耳にします。そのために、顧客ニーズや満足を念頭にいたサービス提供やその品質が求められます。ただ、あらゆる活動にはコストが必要です。提供するサービスすべてについて最高のものを提供するとなるとコストが膨大になります。あなたの会社、あなたの産業は顧客ニーズの充足や顧客満足を引き出すために、どこに注視して取り組む必要があるか。その優先順位をつける必要があります。これについて、データ分析やエビデンスをもとに研究をしています。

また、同様に、勤務している従業員が、その仕事に満足し、熱意をもって仕事することは企業の業績向上にとっても重要です。これについても、顧客満足と同様に、従業員を満足させる組織的な取り組みについて、すべてを行うことは困難です。優先順位をつける必要があります。こうした、顧客と従業員の双方を念頭に、統計分析を用いることでデータやエビデンスを念頭に置いたサービスマネジメント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、顧客のリピート率が低いなどの問題を抱えていないでしょうか。また、従業員が思うように動いてくれない、離職率が高いなど組織管理の施策で悩んでいませんか。こうした、マネジメント上の悩みはつきないのだが、何から取り組んでよいかかわからないと考えておられる経営者、管理者がいましたら、その課題について一緒に解決していきたいと考えます。

行政・経済界・地域と連携した取り組み例

これまで、病院、保育、ホテルなど対人サービスの仕事を担っている数多くの組織を対象に、顧客満足、従業員の職務満足に関連する研究を行ってきました。

また、地域活動としては、地域のキャンプ場の集客向上施策、さらに様々な店舗と一緒に多くの商品を開発・販売活動をしています。

研究者からのメッセージ

昔の話し合いによる意思決定から、近年では情報やデータ、統計分析をもとにした意思決定こそが不可欠であるという時代になってきました。意思決定にも客観性が求められる時代になったと考えてよいでしょう。

それはわかるのだが、どんなデータを収集してよいかかわからない、どのように経営分析をしてよいかかわからないと考える実務者も多いと思います。そのような方がおられましたら、何でもご相談ください。

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 社会インフォマティクス学環・教授・竹田明弘

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