

Seeds

キーワード: 提供サービス、評価、消費者行動、地域経営、リピート要因
 地域における施設等の提供サービスの適正評価

Koji Ichimura



もの創造系領域・環境建築学ユニット
 いちむら こうじ
市村 恒士 教授

Phone: 0143-46-5240 Fax: 0143-46-5244
 E-mail: kichi@mmm.muroran-it.ac.jp
 URL: <http://www.muroran-it.ac.jp/crd/seeds/kichi/>



地域施設等の提供サービスを評価・改善

研究の目的



これまで地域の公共的施設(大規模公園など)における提供サービス(自然体験サービスなど)は利用者側の視点に必ずしも立たず、提供者側の定性的・感覚的な立場からの提供が行われがちであったが、利用者の視点や、定量的・客観的な立場から、リピートを促すサービス提供や改善を図ることが望まれている。

研究の概要

提供サービスを
分析・評価

これまで特に提供者側の視点で行われてきた、大規模公園等の自然体験サービス等を対象に、利用者に対するアンケート調査を実施し、調査データに対し、消費者行動研究の観点から多変量解析等(統計的手法)の分析を行い、提供サービスの利用者の行動を定量的・客観的に分析・評価し、提供サービスの改善点等を提案する。

評価項目等の打ち合わせ

アンケート帳票 作成・配布

アンケートデータ入力・解析

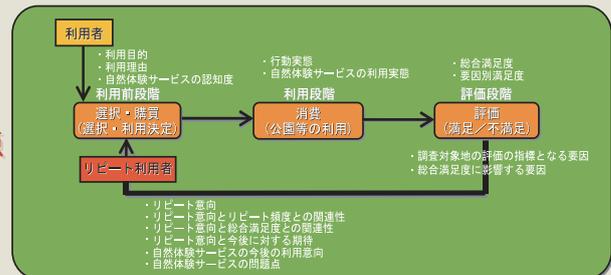
- ・単純集計
- ・クロス集計
- ・多変量解析
- 回帰分析
- 主成分・因子分析
- 数値化 等

項目	性別	年齢	合計
利用者の利用目的	25.7%	74.3%	100.0%
観光・自然体験サービス	1.0%	99.0%	100.0%
その他	1.0%	99.0%	100.0%

解析イメージ

成果物 報告書・ポスター等

視点



Seeds 地域における施設等の提供サービスの適正評価

研究(開発)のアピールポイント

◆研究の新規性、独自性

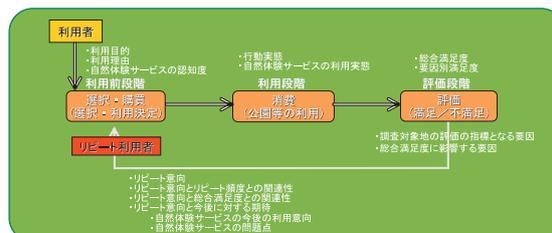
地域経営(公園ではパークマネジメント)に対応可能。
「提供者側・感覚的(定性的)」な視点から「利用者側
・客観的(定量的)」な視点への評価軸の変更。

◆研究に関連した特許の出願、登録状況

なし

◆従来研究(技術)と比べての優位性

利用者(消費者)の「购买前」「購買」「購買後」および
「購買後の評価」と「リピートの関連性」の消費に関わ
る段階全てを対象とし、各段階や各段階の相互関係
の解明が可能。



消費者行動研究の観点(※公園における自然体験サービスの場合)イメージ

研究(開発)のビジョン、ステージ

◆適応分野

各種施設の提供サービスやイベントでの利用者の視
点からの定量的・客観的評価が可能である。

◆研究のステージ

基礎研究 応用段階

◆製品化、事業化のイメージ

アンケート調査などによる利用者側の客観的・定量的
なデータの解析・評価。



アンケートのイメージ

企業等へのご提案、メッセージ

◆研究(開発)に関連して、あるいはそれ以外に関われる業務

地域経営あるいは「利用者側・客観的(定量的)」の視点に立った利用者のリピート増に資する提供サービス
(ソフト・ハード)の評価、地域おこし等のイベント企画、各種の公共公益施設、観光分野、まちづくり・地域づく
り分野(行政、NPO等)

◆利用可能な設備、装置など

データ入力を含めた統計を解析・評価するノウハウの提供。
研究室所属の学生・大学院生による調査等の支援。

◆教員からのメッセージ

提供サービスを客観的、そして利用者の視点から見直すことで、漠然と思っていた弱点や課題
がより明確となったり、これまで意識をしていなかったサービスの弱点や課題が見えたりします。
これまで定性的、感覚的な立場で行ってきた各種の提供サービスの見直しに興味がある各分野
の方々、ぜひご相談ください。



市村恒士