

「顧客満足と従業員満足の関係性についての研究」

国際観光学科 河野由樹(代表、他4名の共作)

私は、「学生懸賞論文プレゼンテーション部門」に参加するために、約1年間CS(顧客満足)とES(従業員満足)の関係性についての研究を行いました。昨年8月に韓国で開催された学会に参加した際の反省点や経験を活かし、学生懸賞論文発表会に取り組みました。

後期の研究が始まった時、留学帰りのメンバーが新たにチームに加わることになり5人体制になりました。人数が増え、意見をまとめることに苦労しましたが、前期の研究活動の反省を活かし、情報共有をしっかりと行い議論しました。

調査活動のプロセスとして、企業へのヒアリング調査、アンケート調査、学生へのアンケート調査を行いました。資生堂とリーガロイヤルホテルにヒアリング調査をし、従業員満足度調査を行っているか等の質問をしました。

同様の質問を流通・小売業界中心にアンケート調査を行いました。返信があった企業へのお礼のメールや電話をかけ、社会人としてのマナーや電話対応、企業宛の文章作成を学びました。

学生のアンケート調査を行うために、多くの学生の前でアンケートを実施する経緯と今までの調査活動内容をプレゼンしました。発表にあたりPPTと原稿の作成を行いました。5人全員で協力し取り組んだ結果、学生に好評で多くの学生がアンケートに答えてくれました。限られた準備期間で発表ができたことに驚き、成長を実感しました。

発表に関してはできるだけ原稿を見ないで説明できるよう練習をしました。

その後、調査データを集計、分析しPPTの作成を行いました。就職活動と重なり、自主ゼミはみんなの予定がなかなか合わず苦労しました。5人全員ではあまり集まることはできませんでしたが、少人数でもミーティングを行い、不参加だった人には、状況をメールで報告し情報を共有しました。韓国での学会発表会の時のように修正はあまりなく、論文発表会までに無事完成することができ、奨励賞を獲得しました。

私は、1年間の研究活動を通して、チームワークの大切さを実感し、自分の意見をしっかりと伝える提案力、自ら率先して行動する姿勢が身に付き成長する事ができました。

1人ではなくチーム全員で取り組んだからこそこのような結果が出たのだと思います。研究を終えて完成した達成感とチームが解散する寂しさが入り混じり複雑です。私は、この経験で身に付いたことを社会で活かしていきたいと思います。