

所属	経営学研究科 経営学専攻 修士課程	修了年度	2020年度
氏名	蔡 麗英	指導教員 (主査)	吉原 敬典

論文題目	サービス・マネジメントの視点から 中国人による民泊利用者の満足度向上に関する事例研究
------	---

本文概要

本特定課題研究論文は、「中国人による民泊利用者の満足度向上に影響を与える要因とは何か」という研究目的に対して、先行研究としての文献調査、ならびにインタビュー調査とアンケート調査を実施し、仮説検証したものである。

本研究論文は、期待確認理論に依拠しながらインタビュー調査結果を得て、民泊に対する消費者の満足度に影響を与える要因とその後の行動との関係を示す8つの視点、すなわち、サービス品質、確認、満足度、再利用、ロコミ、独自性、社会的相互作用、及び認識された安全性を設定し調査のフレームワークを明らかにした。また、インタビュー調査結果と文献調査で得た知見に基づいて仮説を発見した。

その仮説を検証するために、民泊利用者の満足度を向上させる影響要因の視点からアンケート調査を実施した。調査で得られたデータを分析した。単純集計、記述統計、信頼性、妥当性等の各分析結果を考察して、民泊利用者の満足度向上策について提案したものである。以上。