

科目名	観光研究ゼミナール	科目コード	1233	単位数	2
担当者名	田辺 隆司	開講セメスター	第4セメスター	開講年次	2年次

● 授業のねらい

北海道は観光立県として、四季を問わず国内外からの多くの観光客が訪れています。その観光の特徴は、よさこいソーランや雪まつりなどのイベントや魚介類等の美味の食材を売り物にしていることです。しかし、観光客が知っている観光資源と市民が勤めるものの中には、少なからずギャップのあることが知られています。そこで実態調査を通して、観光戦略の立案能力を身につけます。

● 到達目標

(1)研究課題を完成させる解析力や効率的な情報活用力を高めること、(2)コミュニケーション能力や独創的な表現力を高めること、これらを通じて論理的な思考能力や問題解決能力を修得すること、(3)観光資源に対する意識を統計解析によって定量的に把握できること。

● 授業内容

- 1週目 オリエンテーション - 顧客満足度(CS)、アンケート調査の基礎について -
- 2週目 アンケート調査の方法の習熟 - 意識調査に関して、調査票の構成、調査の手法などを学ぶ。 -
- 3週目 顧客満足度調査とCSポートフォリオの基礎を学ぶ - 顧客に満足を感じさせるには、どの要素の改善に力を入れるべきかを把握するための手法である。 -
- 4週目 顧客満足度調査の習熟 - 総合評価の満足度と個別項目の満足度との相関の強弱、個別項目の満足度が変化と総合評価の満足度との関係性を理解する。
- 5週目 CSポートフォリオ分析の習熟 - 重点改善項目、重点維持項目、維持項目、改善項目の、4つの象限のマトリックスについて理解する。 -
- 6週目 テキストマイニングの習熟 - 文章の中から語句(名詞、形容詞、動詞)を抽出するためのアプリケーションソフト練習を行う。 -
- 7週目 アンケート票の設計・作成、アンケートの手順を確認する。
- 8週目 北海道在住者に対してアンケート調査を実施する。
- 9週目 顧客満足度調査から、北海道の観光資源における総合項目と個別項目の関係を明らかにする。
- 10週目 CSポートフォリオ分析から、北海道の観光資源における重点改善項目、重点維持項目、維持項目、改善項目の4つを明らかにする。
- 11週目 自由記述文に対するテキストマイニングソフトによるデータ処理(形態素解析)を行う。
- 12週目 KJ法とブレインストーミングから、北海道の観光資源の課題を追究し、改善方法を考察する。
- 13週目 各種分析により得られた結果をレポートにまとめ、さらに発表用資料を作成する。
- 14週目 前週に引き続きレポートおよび発表用資料を作成する。
- 15週目 プレゼンテーションを実施し、その後に各自の内容についてグループ・ディスカッションを行う。
- 16週目 授業で作成したレポートに関わる全体的な講評、ポイントの整理を行います。但し、やむを得ず、15週目までの授業内容を実施できなかった場合は、補講授業を行います。

● 準備学習(予習・復習)等の内容

- ・講義前に、適宜資料(授業内容の概要)をCoursePower上に公開します。予め、内容を熟読してから受講してください。
- ・授業後に、配付した教材を使用して学習事柄を整理してください。さらに、キーワードや短文からなる要約を作成してください。
- ・週3時間の予習・復習を行ってください。

● 成績評価の方法・基準

- ・成績はレポートおよび発表内容から習熟度を把握し評価します。また、サイトを使った情報検索・分析、アンケート調査の取り組み方についても評価対象とします。

● 履修上の留意点/課題に対するフィードバックの方法

- ・当科目は全員が意見を出しながら、アプリケーション・ソフトを用いて分析を行います。したがって、毎週遅刻することなく出席することが必須条件です。また、無断欠席などで注意を受け改善しない者は、不合格となることがあります。
- ・レポートの返却やプレゼンテーションに関わる講評は、その都度実施します。講評に基づいて、必ず復習をしてください。

● テキスト

- ・授業時に自作の教材(プリント)を配付します。また、CoursePower上に自作の資料を適宜公開します。

● 参考書

- ・竹岡志朗・井上祐輔・高木修一・高柳直弥 『イノベーションの普及過程の可視化』(日科技連出版社)2,600円

● 更新日付

2019/02/25 05:32