

筑波大学大学院 小論文対策講座 練習問題 1

(制限時間：90分)

ホテルのサービス・クォリティについての測定尺度の研究や実際的な尺度構成には、しばしばアンケートが実施されます。次のアンケート項目はそのようなときに使われる項目の一部を順序は考えずに羅列したものです。ただし、「このホテルは」という主語や「このホテルの」という最初の修飾語は省略してあります。

1. サービスが迅速である
2. 従業員が礼儀正しい
3. 設備が使いやすい
4. 頼りになる
5. 快適に過ごせる
6. 最新の設備を備えている
7. あなたが困ったときに親身に世話してくれる
8. 約束の期日を守る
9. 従業員が個人的な要望を汲み取ってくれる
10. 従業員のために働きやすい環境を整えている
11. 清潔である
12. 設備・備品のトラブルがない
13. 時間どおりにサービスを提供してくれる
14. 従業員が信頼できる
15. 各種サービスの営業時間が不便である
16. 従業員はあなたが何を必要としているか知っている
17. 従業員の身なりがきちっとしている
18. 施設の見栄えがいい
19. 従業員と安心して接することができる
20. 犯罪などに安心して泊まることができる
21. 火事などに安心して泊まることができる
22. 静かに過ごせる

上記の項目について以下の作業を行って下さい。解答用紙には、 から のそれぞれの解答の場所に、該当する番号を明確に示して下さい。

あなたなりの視点で分類整理し、そのプロセスや視点の説明を含めて分類整理の結果を解答用紙に書いて下さい。

不足と思われる項目があれば追加してその追加項目と追加の理由を記述して下さい。

(多数の追加を要求しているわけではありません。多くても5項目程度にして下さ

い。)

それらの作業から考えられるサービス・クォリティの構造（相互の関連や因果の関係など）を図的あるいは表として適当に表現して下さい。（数式による表現でもよい。）

その構造について考察して説明して下さい。

最後に、その構造を仮説として実証するならどのような調査とその解析が適切と思われるかについて簡単に意見を述べて下さい。