

学生番号:14102531	クラス:H	氏名:水澤 秀之	提出日:2006 年 1 月 10 日
論題	フットサルコートにおける C.P が与える影響		

【 キーワード 】 サービス、顧客の満足、期待一致モデル、購買意図、コンタクトパーソンル、自尊的充足

【 論文要旨 】

本論文は、フットサル施設の現状から、今後の競合環境で生き残るために必要なものをサービス、特に人的なサービスから考えていく。サービス業として位置づけられるフットサル施設において、顧客に好まれ、選ばれるような施設となるには、どういったアプローチが必要なのであろうか。実際に経験しないとサービスがどういったものかわからないレジャー産業やバケーション産業と同じようにフットサル施設もフットサルを行うために、期待を膨らませてくる顧客が期待以上に満足するために、スタッフががんばらなければならない。人は、期待を下回る成果しかえられないと不満となり、逆に、期待以上の成果を得れば、満足するのである。期待一致モデルからそのことがわかるように、顧客に高い満足を経験できるようにしていくことが満足とその後にある再購買へとつながるのである。顧客と接するサービスの提供者であるスタッフは、コンタクトパーソンルといい、接客をするすべての人をさしている。このコンタクトパーソンルが、これからの競争を生き抜くために欠かせない要素なのである。真実の瞬間という顧客と接する 15 秒の間にコンタクトパーソンルが顧客を満足させる働きをすることが、ロイヤリティを生むことのできるという要因である。

本論文では、以上のように、競争が激しくなると予想されるフットサル施設には、他のスポーツビジネスより劣っていると思われる人材を育て、質の高いサービスを提供できるようになることが求められている今日において、サービスの最前線のコンタクトパーソンルの役割から、顧客が満足するサービスとはなにかを明らかにしていくことが大きなテーマである。