



# 2013年度 最終発表

## サービスエンターテインメント班

### メンバー

後藤大貴 後藤萌 田中信吾 中川莉緒  
中西治香 三代ひろな 渡辺捺美

# 論文タイトル

「顧客・従業員満足度に関する考察  
～多摩大生が企業を選ぶ際に  
重要視すること～」

# 目次

- サービス・エンターテインメント班の今まで
- 第5期の問題意識
- 研究結果
  - ① 企業調査
  - ② 顧客・従業員満足度調査
  - ③ フィールドワーク調査
- アンケート調査結果
- まとめ
- 本研究の統括
- 参考文献

# サービス・エンターテインメント班の今まで

## 1期： サービス・エンターテインメント産業の構造

目的→ディズニーにおけるサービス・エンターテインメントの成功要因を解明

## 2期： ディズニーランドのキャラクタービジネス

目的→世界で通用するキャラクターの形成・販売戦略とはいかなるものか、消費者がキャラクターの中に見出す中心的価値とは何か

## 3期： 企業経営体及び人材教育機関としての東京ディズニーランド

目的→オリエンタルランドで働く約18,000人の非正規社員は非正規雇用者増加の問題の一因になっているかを社会的視点で考察

## 4期： 国内企業の海外進出状況

目的→他業種(サービス・販売・飲食など)を有するディズニー及び各業種をもつ他企業の海外展開事例などの文献調査、ヒアリング、フィールドワーク、事例研究を通して考察・検証

# 第5期の問題意識

従業員満足度は業績に関係しているか  
従業員満足度が高い企業は低い企業に  
比べ業績もよいのか

⇒ **学生目線**で考察

# [サービス・エンターテインメント産業]

企業価値

関連

従業員  
満足度

顧客  
満足度



テーマパーク

三分野

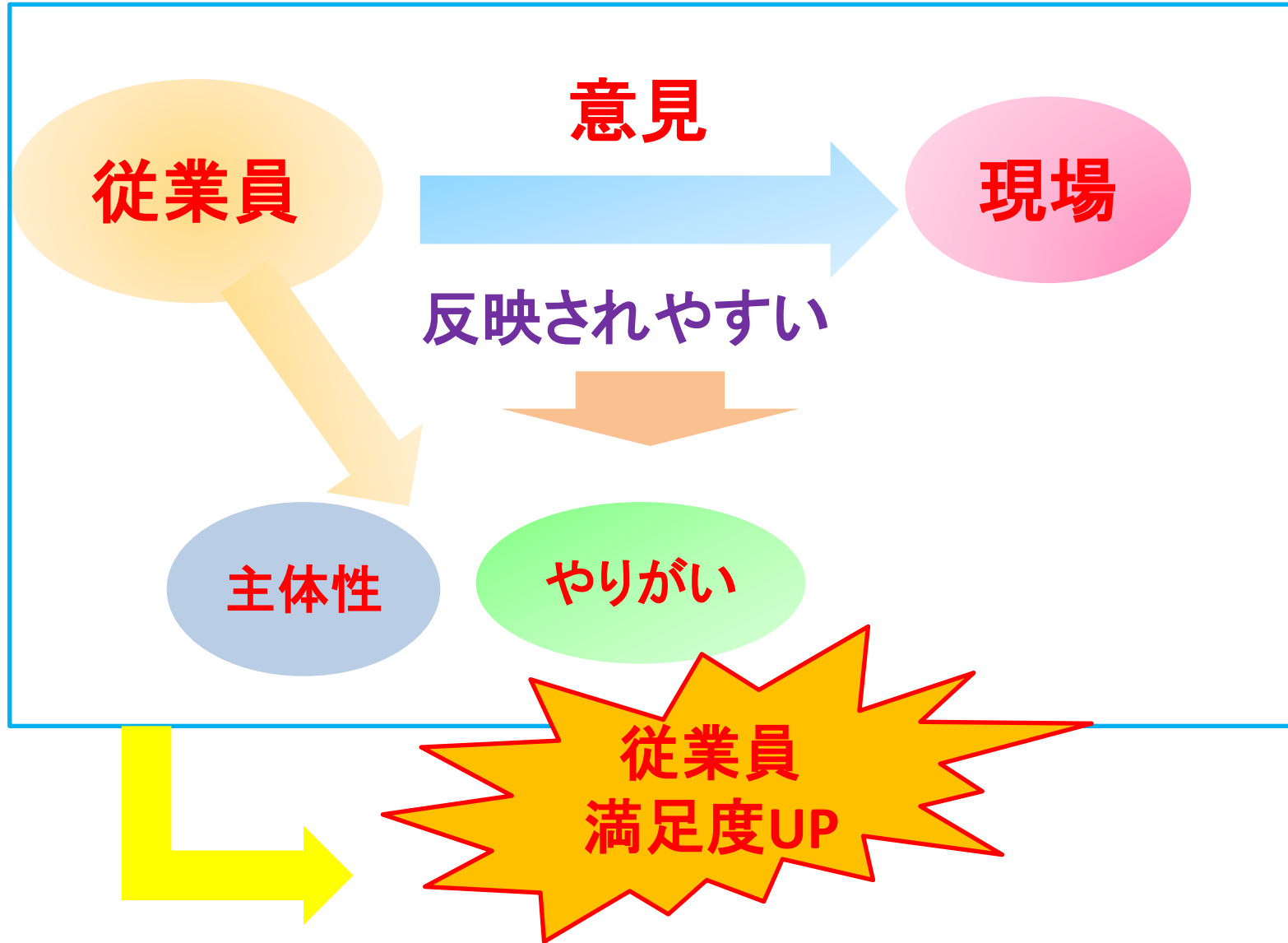
飲食

おもてなし

# 研究結果

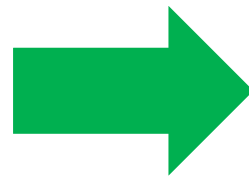


# 企業調査結果



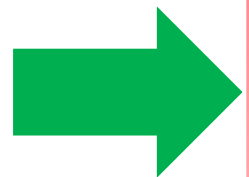
# 顧客・従業員満足度調査

顧客・従業員  
満足度  
どちらも高い



企業業績  
良い

顧客・従業員  
満足度  
どちらかが低い



企業業績が  
良い企業もある



顧客・従業員満足度は  
必ず高くなければならないとは限らない

# フィールドワーク調査結果

歌

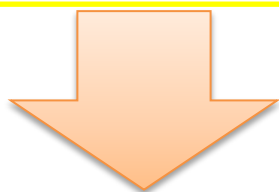
活気

味

バリエーション

食のエンターテイメント

コールドストーン



顧客・従業員満足度  
の高さに繋がる



# スターバックスコーヒー



落ち着いた雰囲気

従業員の親身な  
対応

豊富なメニュー

顧客・従業員満  
足度の高さに繋  
がる





HONG KONG  
**DisneyLAND**











# 中間報告

# 合宿報告

給料<やりがい

従業員満足度の高い企業

従業員満足度と業績の関係

満足度と売上の関係性

ブラック企業の売上と比較

売上推移の考察

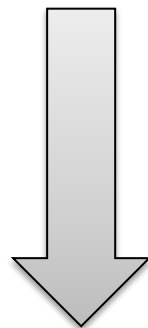
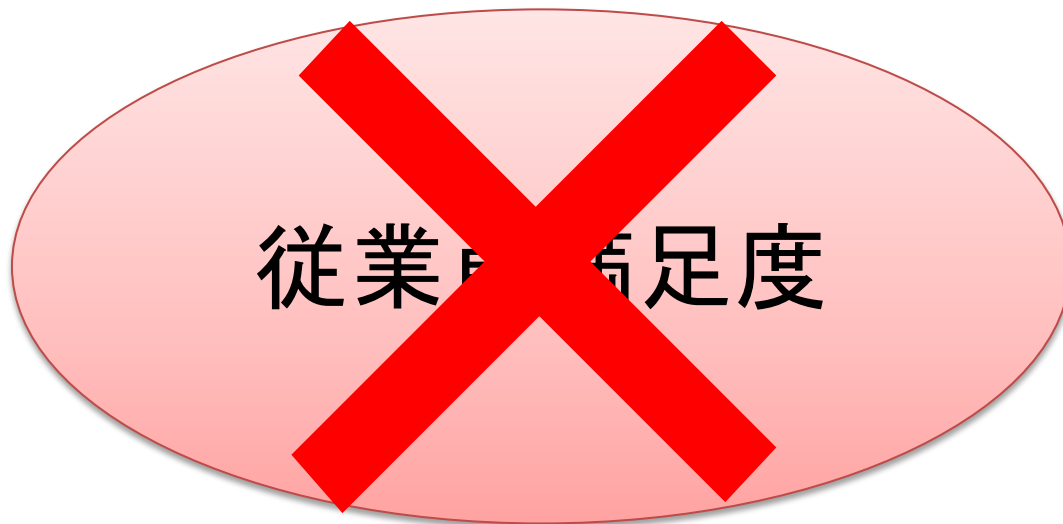
関係性がない！



企業視点



学生視点



# アンケート

(学年 1年・2年・3年・4年)

多摩大学インターゼミサービスエンターテイメント班では学生の意見を研究の資料にしたいと考えています  
お手数ですが、アンケートにご協力ください

## 1. テーマパーク業の中であなたが最も就職したいと思う企業はどれですか？

下記の番号の①～⑥の中から1つだけ選んでください( )

⑥を選んだ方は具体的な会社名をご記入ください( )

就職したいと選んだ理由は何ですか？

## 2. テーマパーク業の中であなたが最も就職したくないと思う企業はどれですか？

下記の番号の①～⑥の中から1つだけ選んでください( )

⑥を選んだ方は具体的な会社名をご記入ください( )

就職したくないと選んだ理由は何ですか？

## 3. 飲食業の中であなたが最も就職したいと思う企業はどれですか？

下記の番号の⑦～⑯の中から1つだけ選んでください( )

⑯を選んだ方は具体的な会社名をご記入ください( )

就職したいと選んだ理由は何ですか？

## 4. 飲食業の中であなたが最も就職したくないと思う企業はどれですか？

下記の番号の⑦～⑯の中から1つだけ選んでください( )

⑯を選んだ方は具体的な会社名をご記入ください( )

就職したくないと選んだ理由は何ですか？

### テーマパーク業

- ① オリエンタルランド(東京ディズニーリゾート)    ② ユニバーサルスタジオジャパン  
③ サンリオピューロランド    ④ 富士急ハイランド    ⑤ よみうりランド    ⑥ その他

### 飲食業

- ⑦ コールドストーンクリーマリージャパン    ⑧ サーティーワンアイスクリーム  
⑨ ドトールコーヒー    ⑩ スターバックスコーヒー    ⑪ ワタミ    ⑫ サイゼリヤ  
⑬ マクドナルド    ⑭ セブン&アイFood Systems(デニーズ)    ⑮ モンテローザ(白木屋)    ⑯ その他

## 5. 企業に対するイメージは何を元にしていますか？

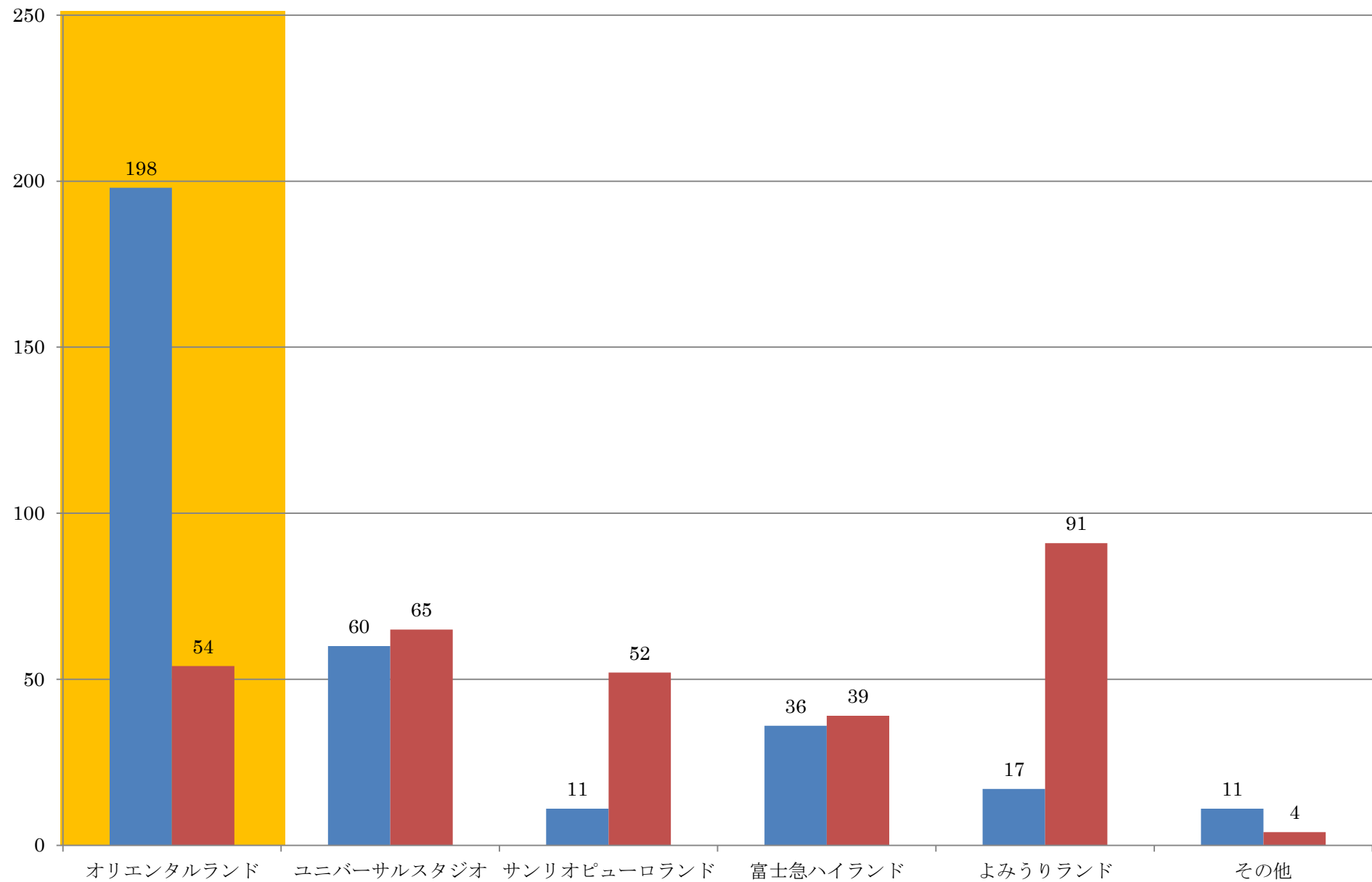
テレビ   新聞   インターネット   雑誌   その他( )

## 6. 就職するうえで重視するものは何ですか？

やりがい   給料   職場の雰囲気   勤務時間   その他( )

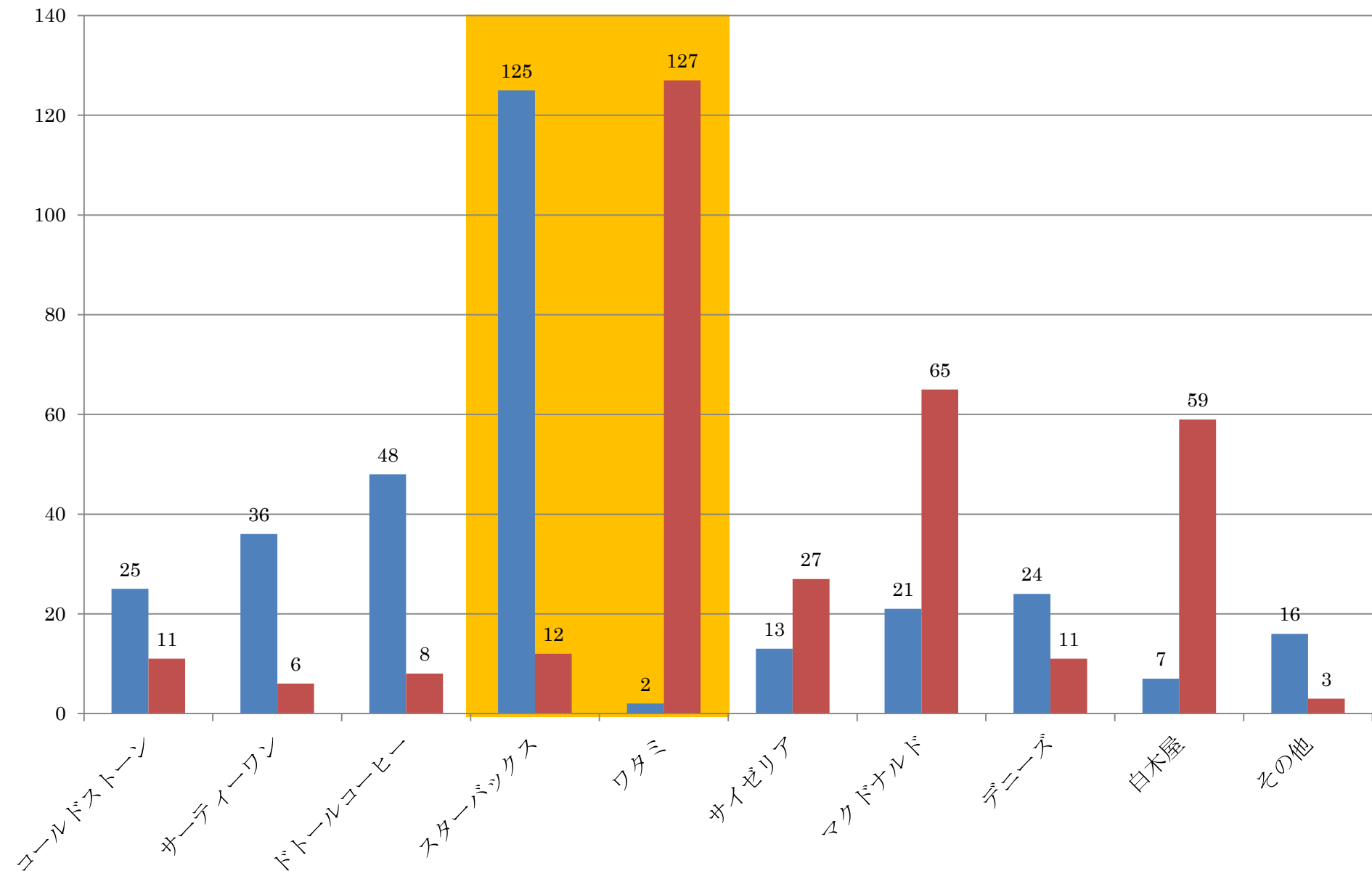
# テーマパーク

■ 就職したい ■ 就職したくない



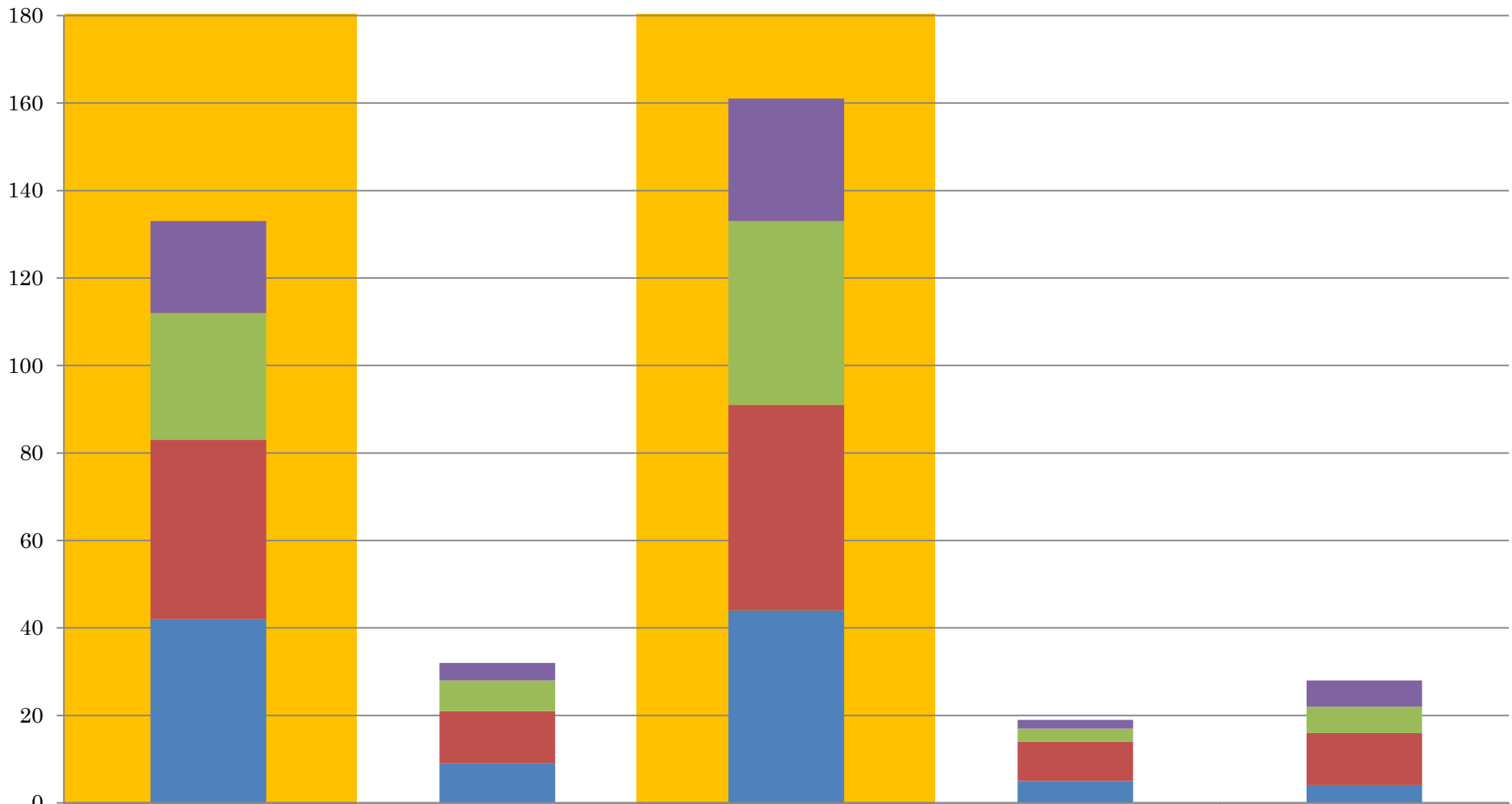
# 飲食業

■ 就職したい ■ 就職したくない



# 企業に対するイメージのもととなるもの

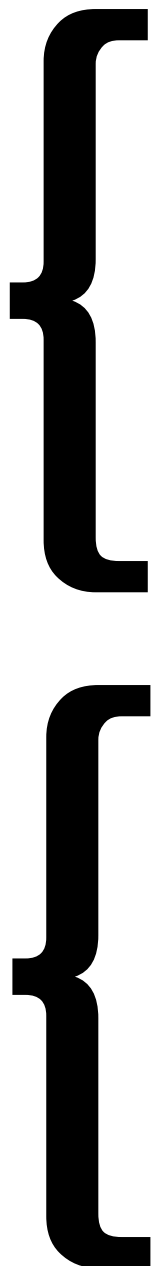
■ 1年 ■ 2年 ■ 3年 ■ 4年



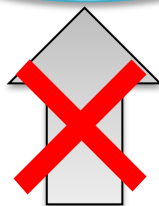
	テレビ	新聞	インターネット	雑誌	その他
4年	21	4	28	2	6
3年	29	7	42	3	6
2年	41	12	47	9	12
1年	42	9	44	5	4

企業 ↓ 顧客

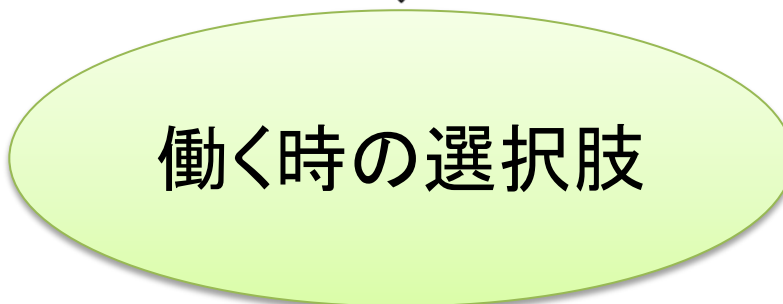
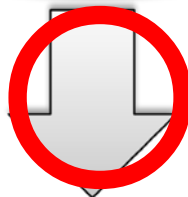
企業視点  
学生視点



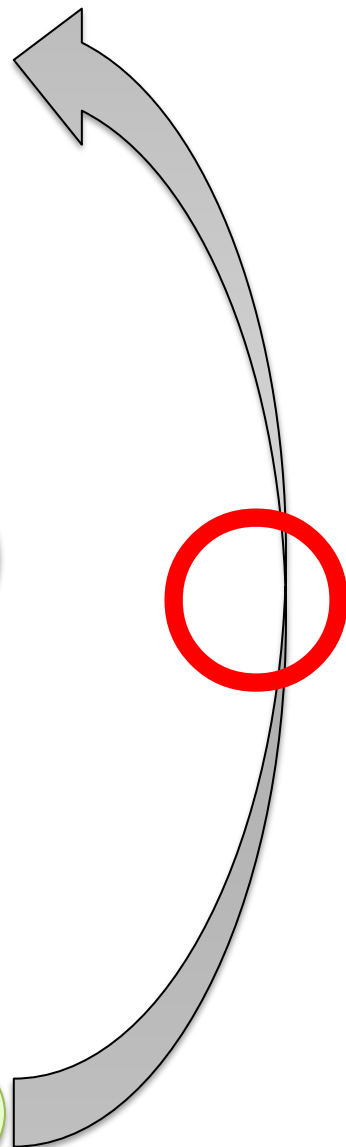
企業実績



従業員満足度



働く時の選択肢



# 研究のまとめ

パターン	売上業績	従業員満足度	例
1	○	○	ディズニー スターバックス リッツカールトン
2	○	×	ワタミ (ブラック企業)
3	×	○	?
4	×	×	?

今後の課題

# サービス・エンターテインメント班

合宿前

従業員満足度

合宿後

学生意識

論文執筆

壁

軌道修正



# 本研究の総括

学生

興味 関心

問題意識

社会

企業

ブラック

業績

従業員

顧客

満足度

問題解決

就職

就活

# 参考文献

コールド・ストーン・クリーマリー・ジャパン株式会社

<http://www.coldstonecreamery.co.jp/>

スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社

<http://www.starbucks.co.jp/>

東京ディズニーリゾート

<http://www.tokyodisneyresort.jp/>

株式会社オリエンタルランド

<http://www.olc.co.jp/>

香港ディズニーランド

<http://park.hongkongdisneyland.com/>



**御清聴ありがとうございました。**



© Disney

