

## 第 53 回インナーゼミナール大会

### 研究計画書

ゼミ名	森ゼミ	チーム名	行列のできるストレス研究所
タイトル	どのような人が行列に並ぶのか		
テーマ群	g. その他		
メンバー	栗田朋の花 西陽希 小俣慶 鬼塚陽菜		
研究計画内容	<p><b>【研究背景・目的】</b></p> <p>様々な場面で人は「待つ」ということをすることが多い。そしてそれは、様々な状況で私たちの生活に影響を与える要因の1つである。例えば、テーマパークのアトラクションであったり、有名なカフェの行列だったりという場面が頭に浮かぶ。ここでいう「待つ」とは行列に並ぶことを定義する。</p> <p>近年、待ち時間に対する満足度にはどのような影響があるのかという議題が話題になっている。久保田健・山本昌(2016)が発表した行列の待ち時間はプラス効果を生むのかでは、待ち時間と満足度、及び許容度を超えて並んだ時間の長さとの関係の間には実測値と期待値で有意差があるということが述べられている。私たちは、待ち時間とストレス、満足度それぞれの関係を明らかにしていきたい。</p> <p><b>【研究内容】</b></p> <p>どのような人が行列に並ぶのかを明らかにするために民間・政府の調査アンケート・資料アンケートを行う。仮説を二つほど立て実際に得られた情報を元に重回帰分析、プロビット分析、トービット分析を行い仮説が正しいか検証する。重回帰分析では、行列に並ぶ人々の特徴と待ち時間、ストレス、満足度との関係を検討する。また、プロビット分析では、行列に並ぶ確率と特定の要因との関係を調査し、トービット分析では、特定の制度や制約が行列に並ぶ際意思決定にどのような影響を及ぼすのかを明らかにする。</p> <p><b>【期待される効果】</b></p> <p>今回の研究で行列に対する意識の違いが明らかになり、それによってどのような人が行列に並ぶのかがわかる。そして、行列に並ぶ人の特徴を把握することで、リソースを最適化することが可能になる。これにより、従業員や設備を効果的に配置し、効率的なサービス提供を実現できる。このように、今回の研究は顧客の満足度の向上、企業の経営戦略の最適化など、幅広い分野に繋がることが期待できる。</p> <p><b>【参考文献】</b></p> <p>久保田健・山本昌(2016)行列の待ち時間はプラス効果を生むのか：行列形成に伴う期待水準の変化と満足度の分析からの考察 16-25</p>		