

2024年度 岐阜協立大学 学内ゼミナール大会 参加論文

ゼミ名 所 演習Ⅱ (ハイエナ)

テーマ 東海地方の学生食堂の満足度調査

調査目的 学生のニーズに応じた改善点を把握し、サービス向上を目指すためです。

代表者 2221254 福崎 映斗

参加者 2221563 吉田 圭佑
2220290 大島 佑斗
2220185 岩田 航季
2221157 花岡 征矢
2221327 真喜屋 知良
2220355 大矢 知輝
2220648 澤田 星瑛

目次 1. はじめに
2. 先行研究
3. 研究目的
4. 仮説
5. 研究方法（アンケート調査）
6. 分析結果
7. 考察
8. おわりに

1. はじめに

大学生活の中で、学食は学生にとって非常に重要な役割を果たしている。学食は単に食事を提供する場ではなく、学生同士の交流の場、学びの合間の休息の場、さらには生活の一部として位置づけられている。しかし、近年、学食の利用者数が減少している大学も多く、学食の運営における改善の必要性が叫ばれている。このような背景を踏まえ、本研究では、学食の満足度を評価し、学生の満足度に影響を与える要因を明らかにすることを目的とした。学食のサービスが改善されることで、学生の満足度を高め、学内の生活の質を向上することが期待される。

本研究では、名古屋経済大学、愛知淑徳大学、朝日大学、名城大学、岐阜協立大学の学生を対象にアンケート調査を実施し、学食の満足度に対する主な要因を明確にする。これらの大学を対象にした調査を行うことで、地域の大学ごとの特徴や違いも考慮し、多様な視点から学食の満足度を探ることができる。結果として、学食の運営者にとって実践的かつ有益な知見を提供し、学食のサービス向上に寄与することを目指す。

2. 先行研究

学生食堂の満足後に関する研究は、学生の生活の質に直接影響を与える重要な要素であるため、いくつかの先行研究が行われている。学生食堂のサービス品質や満足度の向上を目指す研究は、多岐にわたる要因を取り上げており、主にメニューの多様性、価格、味、量、サービスの質などが焦点となっている。

これらの先行研究を踏まえ、本研究では、学食の満足度に影響を与える要因をより多角的に探求することを目的とし、学生のニーズに応じた学生食堂運営の改善提案を行うことを目指している。

3. 研究目的

本研究の目的は、名古屋経済大学、愛知淑徳大学、朝日大学、名城大学、岐阜協立大学の学食に対する満足度を多角的に評価し、満足度に影響を与える主要な要因を明確にすることだ。具体的には、学生が学食を利用する際に最も重要視する要素は何かを解明し、その要素が学食の満足度にどのように影響するかを明らかにする。これにより、学食運営者が学生のニーズに応じたサービス改善の方向性を見出し、学食の利用促進や満足度向上を実現するための基礎を提供することが本研究の目的である。学生食堂の満足度は学生生活における重要な要素であり、多くの研究で取り上げられている。田中（2014）は学食の利用に関して「価格の適正さが満足度に直結している」

4. 仮説

本研究では、以下の仮説を立てて、学食の満足度に影響を与える要因を検証する。

1 学食のメニューの多様性は満足度に正の影響を与える。

→学生は自分の好みに合わせた多様なメニューがある学食に対して、より高い満足度を感じると予想される。

2 学食の価格の適正さは満足度に正の影響を与える。

→学生は自身の経済的な状況を考慮し、手頃な価格のメニューが提供される学食に対して、より高い満足感を持つと考えられる。

3 学食のスタッフの対応の良さは満足度に正の影響を与える。

→スタッフの対応が良いと、学食での食事が快適な体験になり、結果として満足度が高まると考えられる。

4 学食の味は満足度に正の影響を与える。

→学食の味が良ければ利用をする人が増えると考えられる。

5 学食の量は満足度に正の影響を与える。

→学食の量が訂正以上であれば満足する学生は増え、学食に対して満足する学生が増えると考えられる。

6 決済方法は満足度に正の影響を与える。

→発券機で色々な決済方法が使えると今よりも満足度が高まると考えられる。

5. 研究方法

本研究では、名古屋経済大学、愛知淑徳大学、朝日大学、名城大学、岐阜協立大学の5つの大学を対象に、アンケート調査を実施した。調査は、各大学の学生を対象にオンラインアンケート形式で行い、学食の満足度に関する意見を収集した。対象となるのは、学食を利用したことのある学生である。

具体的な調査対象人数は以下の通りである

- ・名古屋経済大学：48人
- ・愛知淑徳大学：58人
- ・朝日大学：59人
- ・名城大学：74人
- ・岐阜協立大学：133人

これにより、各大学の学生食堂の満足度を比較し、満足度に影響を与える要因を明らかにした。

アンケートは以下の主要なカテゴリーに分かれた質問を含む。

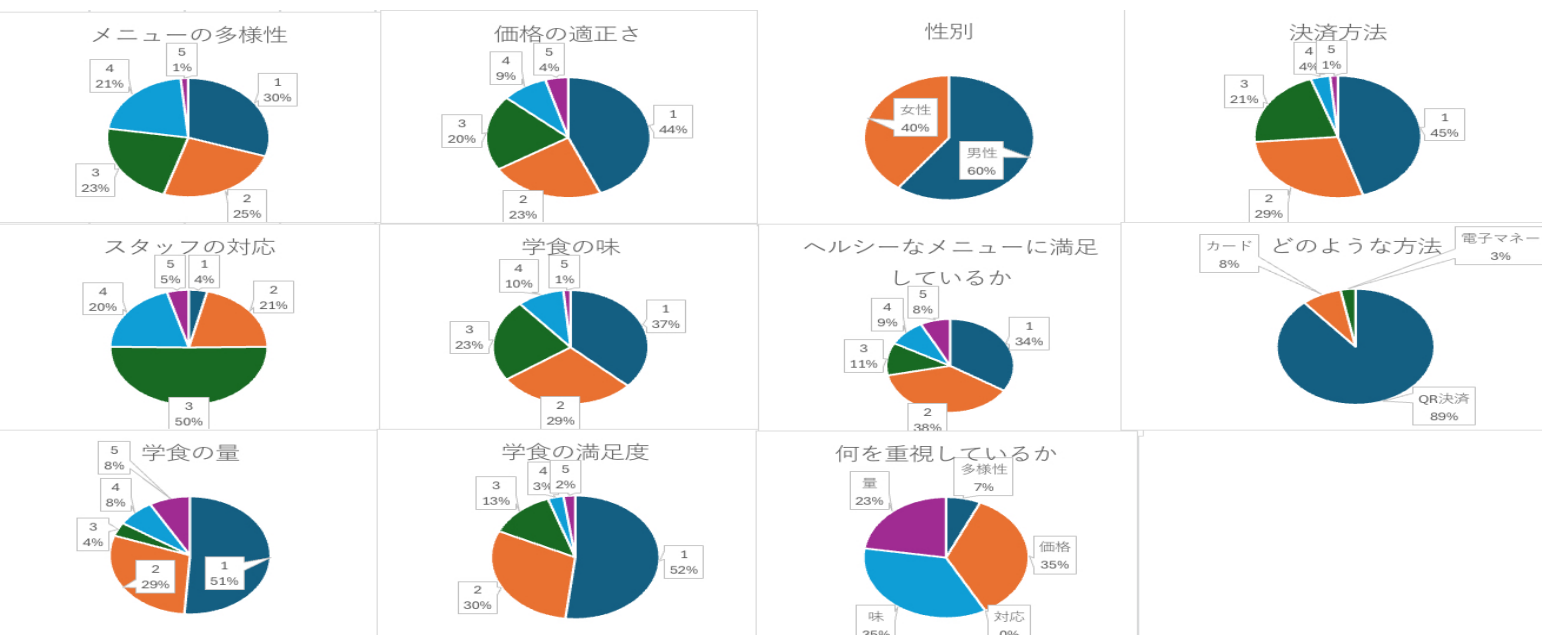
- 1 メニューの多様性：提供される料理の種類や、栄養バランスの取れたメニューがあるかどうか。
- 2 価格の適正さ：学食のメニューが学生にとって適切な価格帯であるかどうか。
- 3 スタッフの対応：スタッフの接客態度やサービスの速さ、親しみやすさ。
- 4 味：料理の味が満足できるかどうか。
- 5 量：提供される料理の量が適切かどうか。
- 6 学食の満足度：現在学食に満足しているかどうか。
- 7 性別。
- 8 決済方法:現状の支払い方法に満足しているのかどうか。
回答が2以下の人対象:どのような決済方法が欲しいですか自由回答出来るようにした。
- 9 何を重視するか：メニューの多様性・価格・スタッフの対応・学食の味・学食の量どれを一番重視しているか。

さらに、女子学生を対象に、ニーズに特化した質問を行った。「ヘルシーなメニューに満足しているか？」という質問を行った。

アンケートは5段階評価（1＝非常に不満、5＝非常に満足）を用い、各要素ごとの満足度を数値化した。さらに、学食の「味」と「量」に関しても、それぞれ5段階評価を用いて評価し、学生がどの程度満足しているかを測定しました。集計したデータは、円グラフを用いて分析し、満足度に影響を与える要因を明確にした。

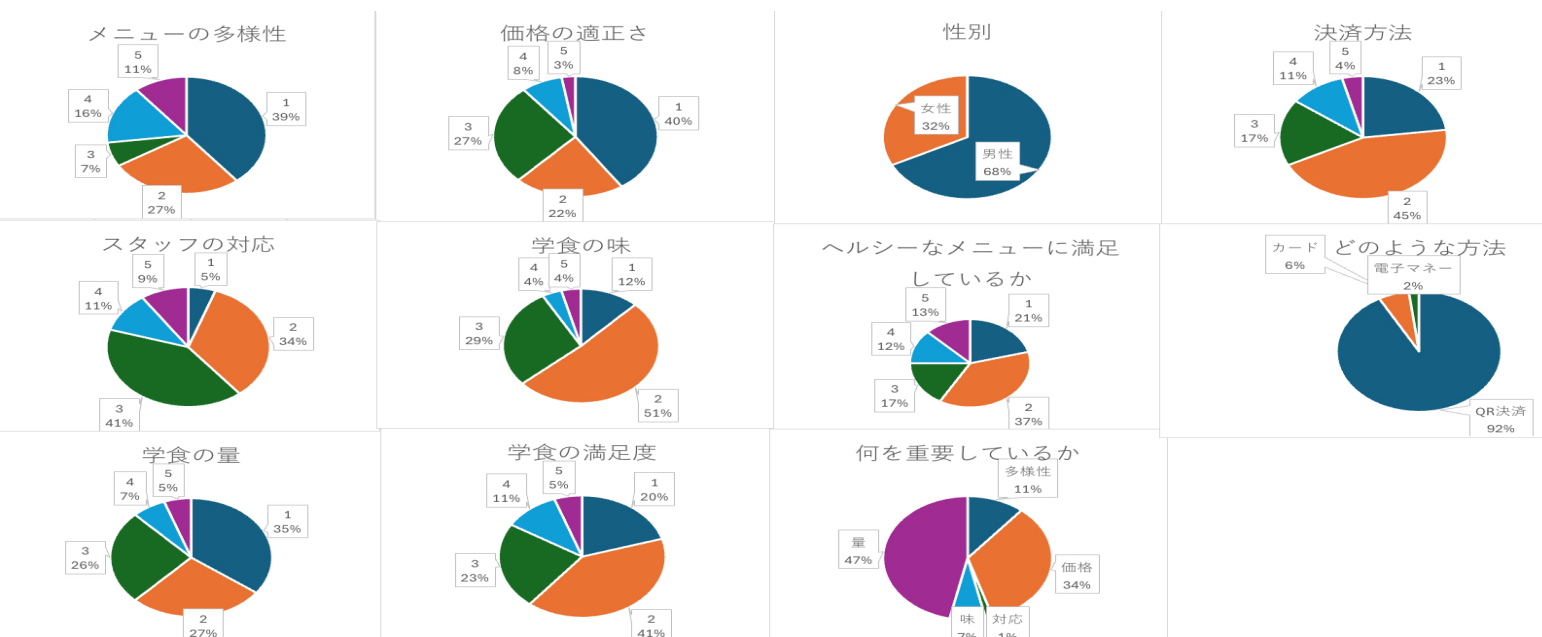
岐阜協立大学結果

1、非常に不満 2、不満 3、普通 4、満足 5、非常に満足 (133人)



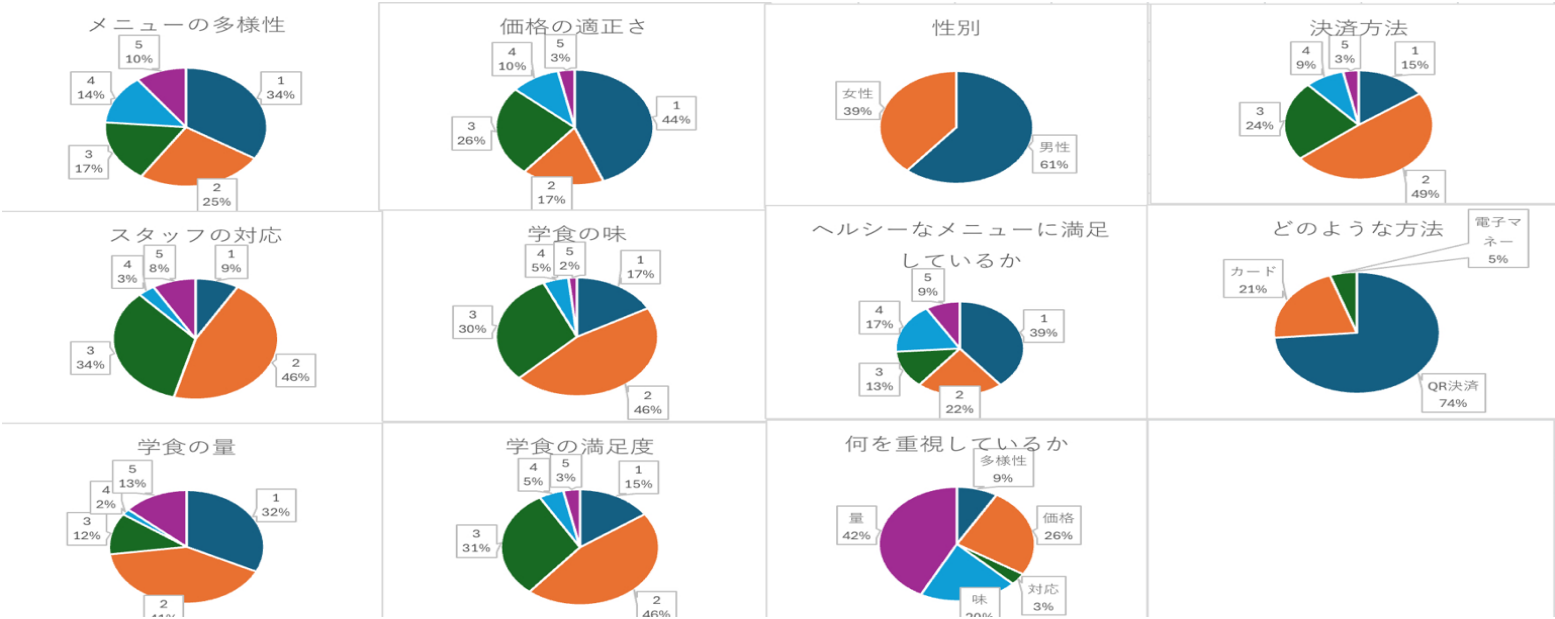
名城大学結果

1、非常に不満 2、不満 3、普通 4、満足 5、非常に満足 (74人)



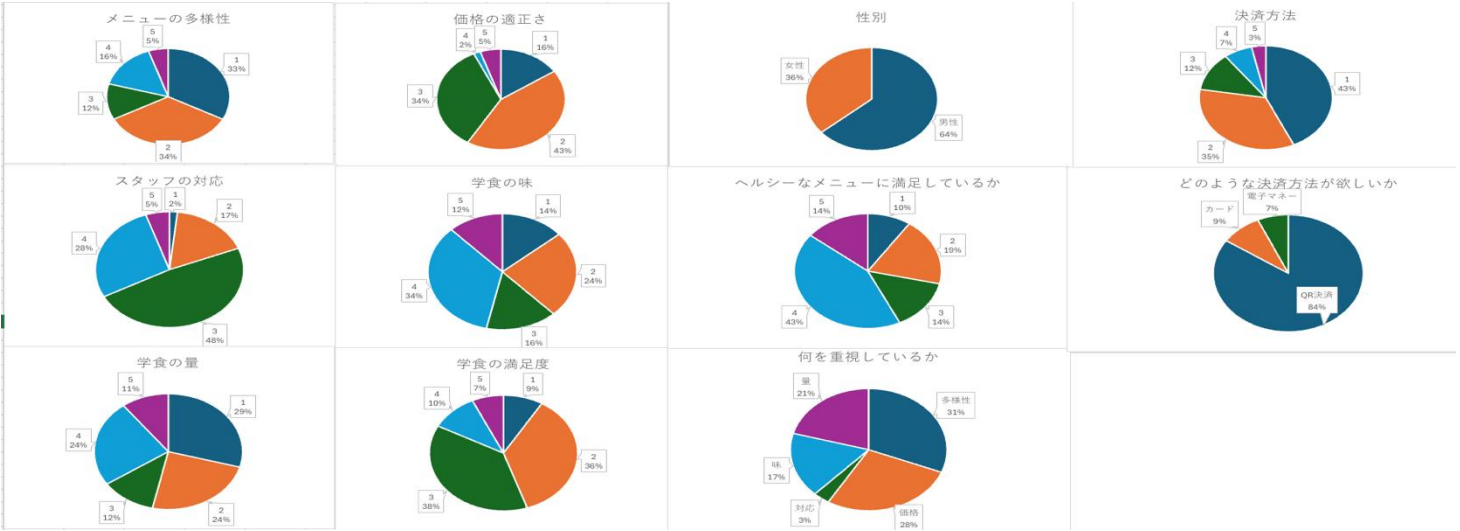
朝日大学結果

1、非常に不満 2、不満 3、普通 4、満足 5、非常に満足 (59人)



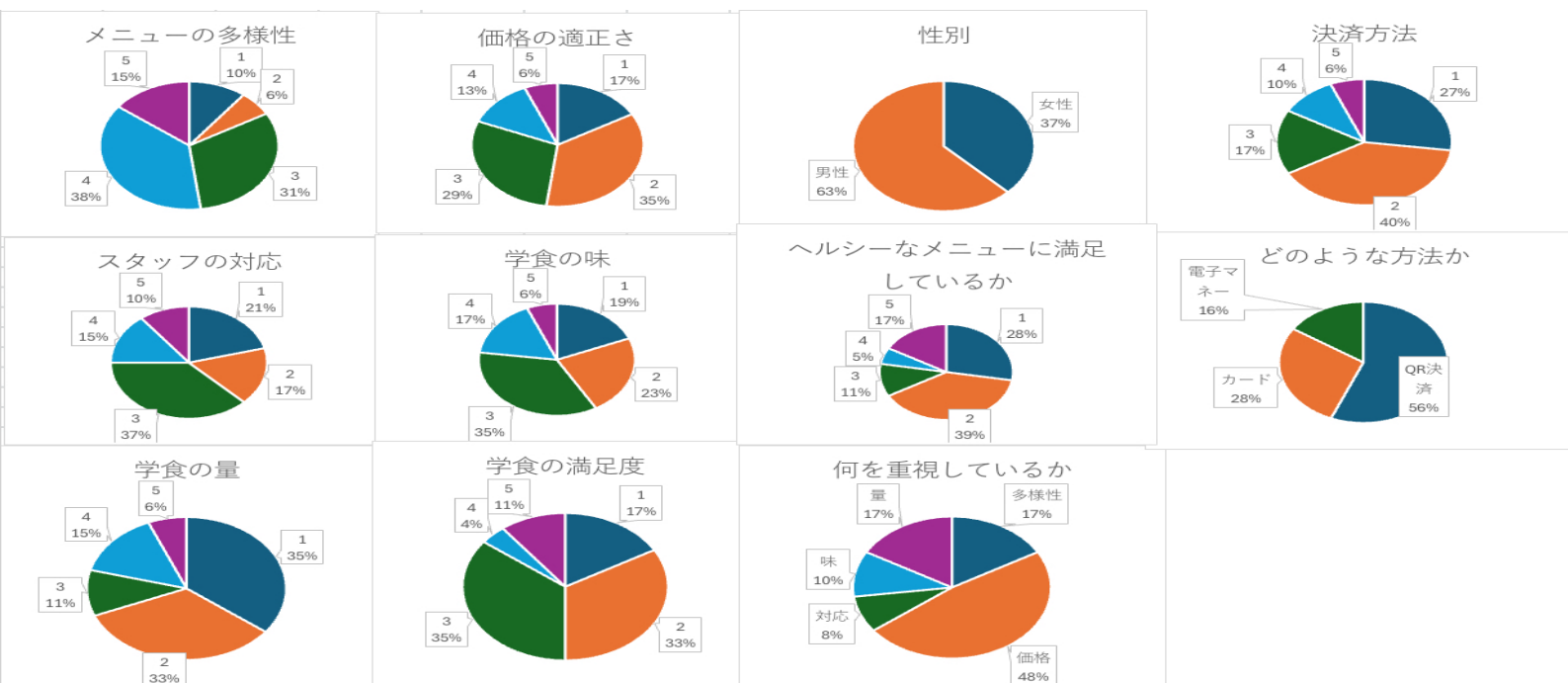
愛知淑徳大学

1、非常に不満 2、不満 3、普通 4、満足 5、非常に満足 (58人)



名古屋経済大学

1、非常に不満 2、不満 3、普通 4、満足 5、非常に満足 (48人)



6. 分析結果

アンケート調査の結果、学食の満足度に最も強く影響を与えていた要因は「メニューの多様性」と「価格の適正さ」であった。具体的には、メニューの選択肢が豊富であり、学生の好みに合った料理が提供されていると感じる学生は高い満足度を示した。また、価格が手頃であると感じる学生の満足度も高く、特に「コストパフォーマンスが良い」と評価された学食では満足度が顕著に向上していた。女子学生を対象にした質問では、ヘルシーなメニューに満足しているかでは全ての大学であまりヘルシーなメニューに満足していないことが分かった。大変満足している人もいるが半数が満足をしていないという結果であった。

また、学食の味と量に関しても重要な要素が浮き彫りになった。料理の味が良いと感じる学生は満足度が高く、逆に味が不満である学生は満足度が低い傾向があった。量に関しても、適切な量が提供されていると感じる学生の満足度が高く、特に量が少ないと感じる学生は不満足度が顕著に高いことが分かった。

さらに、学食の利用状況において、各大学間で若干の違いも見られた。名古屋経済大学の学生は「価格の適正さ」に最も敏感であり、愛知淑徳大学の学生は「メニューの多様性」に対する満足度が高い傾向にあった。朝日大学と名城大学の学生は、全体的に「学食の量」を重要視している結果が得られた。岐阜協立大学の学生は「学食の味と、学食の量」を重要視している結果であった。

他大学と協立を比べてみるとどの大学も「学食の量」が少ないと思う学生が半数以上

いることがわかる。「価格の適正さ」についても同様のことがグラフから分かる。5つの大学の学生は学食に対して、学食の量に対して適正の値段だと思っていないことが分かる。どの大学の学食も発券機で現金しか使えず、多くの学生が満足していないという結果が出た。

7. 考察

本研究の結果から、学食の満足度に影響を与える要因は、メニューの多様性、価格の適正さ、味、量、決済方法が重要であることが確認できた。これらの要因は、学生の学食利用において直接的かつ強い影響を与えていることが分かった。

まず、メニューの多様性と価格の適正さ、学食の量は、どの大学においても最も重視されている要素であった。学生は、自分の好みに合った選択肢があり、かつ経済的に負担が少ない学食に対して高い満足感を抱くことが示された。特に、価格の適正さが評価された大学では、学生が「コストパフォーマンスが良い」と感じ、学食の運営側は価格設定に慎重を期し、学生が求める価値を提供する必要があると考えられる。

次に、学食の味と量に関する評価も重要な要素であった。味については、良い評価を得ている学食の利用者が満足度の高い傾向を示した。一方で、量については、特に運動部に所属の学生にとっては「適切な量以上の選択」が満足度に大きく寄付していることが分かった。反対に、量が少ないと感じる学生の満足度は低くなる傾向があり、学生が満足するためには、適切な量を提供することが不可欠であると言える。

学食のスタッフの対応も重要な要素であり、スタッフの対応が良ければ、より快適な食事の場と感知することが分かった。特に、スタッフの親しみやすさやサービスの速さは、学食での体験を大きく左右する要因であるため、学食運営者はスタッフ教育に力を入れる必要があると考えられる。

さらに決済方法も重視な要素である。発券機は現金しか使えず今の時代には合っていないことが分かった。PayPayやクレジットカードなど現金以外でも扱えるようにすると学生のみならず職員の方からも満足度が上がり、学食を利用する人が増えると考えられる。

8. おわりに

本研究では、名古屋経済大学、愛知淑徳大学、朝日大学、名城大学、岐阜協立大学の学生を対象に学食の満足度を調査し、学食の満足度に影響を与える主要な要因を明らかにした。調査結果から、メニュー、の多様性や価格の適正さ、味、量、決済方法が学食の利用促進や満足度向上に大きな役割を果たしていることが分かった。

本研究を通じて、学食の運営者に対して、学生のニーズに応じたメニューやサービスの改善を提案することができた。今後の学食運営においては、学生が満足できる多様なメニューを提供し、価格や量、味に対するバランスを考慮すること、決済方法も現金以外も扱えるようにするが重要である。特に、学科ごとの特性を反映させたメニューの開発やスタッフの対応を向上させることが、学食の利用促進に繋がると考えられる。

本研究の限界としては、調査対象が限られた大学にとどまっている点が挙げられる。今後は、より広範な大学に対する調査を行い、より多様な視点から学食の満足度を探ることが望まれる。また、学食の運営に関わる事務的な改善提案を行うためには、より詳細なデータ収集と分析が必要である。今後の研究においては、より深い実践的知見を得るためには、学食運営者との協力を深め、学生のニーズに応えるための具体的な改善策を検証していくことが求められる。

