

(別紙)

成果の説明書

(氏名) 高橋 美佐	(学部) 地域政策学部
<p>1 重要事項</p> <ul style="list-style-type: none">・ 神流湖周辺地域における社会調査報告と政策的課題の分析 <p>平成 23 年度に高崎経済大学地域政策研究センターが委託を受けて実施した神流湖周辺地域の社会調査をもとに、当該地域の政策的課題を分析した。この調査は、神流湖周辺地域における地域振興、イメージアップ、自殺防止等の具体的な対策を検討するため、平成 23 年度、群馬県藤岡土木事務所が中心となって設置された「神流湖イメージアップ検討会」の事業の一環として実施された、ヒアリングや住民アンケートなどの社会調査である。本年度は、その調査結果をもとに当該地域に関する状況を把握し、その政策的課題について歴史文化、自然環境、住民意識、自殺対策の 4 つの分野について各担当者の専門的知見を踏まえた共同研究をおこない、筆者は、アンケート調査をもとにした住民意識の分析を中心に担当した。その成果は下記 2 編の研究ノートとして報告した。</p> <p>歴史文化的側面では豊かな自然環境を背景に持つ歴史文化の掘り起しおよびダム建設も含めた「土地の記憶」の継承、自然環境や住民意識の観点からは「自然の保全」や神流湖も含めた「風景・眺望」を重視した環境整備などの重要性を提示した。また、自殺対策やそれにまつわる(当該地域の)負のイメージの改善については、諸分野からの総合的な対策が重要であり、行政と市民の相互の努力が必要であり、さらに、これらをまとめて、少子高齢化が進む地元の担い手だけでは限界があり、隣接する複数の自治体や諸団体、自然環境の恵みを楽しむ上流・下流の住民などが協働できる仕組みを作ることの重要性を指摘した。</p> <p>(1) 伊藤、飯島、高橋、友岡、熊澤「神流湖周辺の地域づくりにおける政策的課題 その 1」 『地域政策研究』第 15 号第 2 号 pp61-75 http://www1.tcue.ac.jp/home1/c-gakkai/kikanshi/ronbun15-2/09ito_ijijima_takahashi_tomooka_kumazawa.pdf</p> <p>(2) 伊藤、飯島、高橋、友岡、熊澤「神流湖周辺の地域づくりにおける政策的課題 その 2」 『地域政策研究』第 15 号第 3 号 pp213-229 http://www1.tcue.ac.jp/home1/c-gakkai/kikanshi/ronbun15-3/18ito_ijijima_takahashi_tomooka_kumazawa.pdf</p> <ul style="list-style-type: none">・ コールセンターの性能解析のための混雑現象のモデル化 <p>近年、顧客への電話対応業務を担当するコールセンターは、現場での顧客対応のみならず対応履歴をもとにした新たなサービスの提供など顧客との関係づくりの点からも企業活動において重要視されている。そのコールセンターの運営上の課題のひとつに、(顧客を待たせる)応答時間などのサービス品質と人件費等の運営コストを勘案した適切な資源配分・配置がある。そこで待ち行列解析の観点から、運営における不確定要素(需要の発生量、問合わせ内容により異なる対応時間、応答待ちの途中であきらめる客など)を確率表現し、オペレーター数とサービス品質を取り込んだコールセンターの性能解析のためのモデル化の準備を進めた。その一環として、指導学生の卒業研究において、イン</p>	

バウンド業務の実データの統計分析をもとに、実際の混雑状況の把握とその要因の分析について指導し、まとめた。

- ・ 地域政策学部カリキュラム改訂の検討のための学生の履修状況のデータ分析
学生の単位修得状況などのデータをもとに、キャップ制検討資料や過年次学生の傾向モデルなど、現状と問題点の把握のための検討資料を作成し、新カリキュラム策定のための基礎的作業を分担した。

2 その他の事項

・