

2024 年度冬期
グラデュエーションペーパー
予稿

題 目	
学生寮の満足度に影響を与える潜在的要因・寄与度の実証研究	
技術経営論文	ビジネス企画提案

学籍番号	8823237	氏名	高橋 遼平
------	---------	----	-------

教 員	
主査	加藤 晃教授
審査委員 担当	中山 裕香子教授

東京理科大学大学院 経営学研究科 技術経営専攻

「学生寮の満足度に影響を与える潜在的要因・寄与度の実証研究」

目次

第1章 研究の背景と目的	2
第2章 先行研究	2
第3章 リサーチクエスチョン	3
第4章 研究方法	3
4.1. 調査対象	3
4.2. 調査項目	3
4.3. 分析方法	4
第5章 分析結果	4
5.1. RAの効果	4
5.2. 寮生活全体の満足度に対する要因	5
5.3. 因子分析・共分散構造分析	6
5.4. テキストマイニングの結果	7
第6章 結果と今後の課題	7
6.1. 各リサーチクエスチョンの結論	7
6.2. 考察	8
<引用・参考文献>	9

第1章 研究の背景と目的

学生寮は、学生の学業と生活を支える重要な基盤であり、入居者満足度は運営効率や経営業績に直結する。高い満足度は滞在期間の延長や中途解約防止、新規入居者の獲得につながるだけでなく、学業成績や精神的健康にも好影響を与える。一方、限られた経営資源の中で効率的に満足度を向上させることが経営課題となっている。

本研究は、学生寮の満足度に影響を与える要因とその寄与度を明らかにすることを目的とする。大規模アンケート調査と統計分析を通じて各要因の影響度を評価し、さらにインタビューを実施して具体的な改善策を提案する。

第2章 先行研究

賃貸住宅の満足度に関する研究では、物理的環境（部屋の広さや設備の質）が住環境よりも満足度に大きな影響を与えることが明らかになっている（崔廷敏・浅見泰司, 2003）。一方、学生寮は特有の生活リズムやニーズを持つ学生が同年代の集団で生活する場であり、一般的な賃貸住宅とは異なる要因が満足度に影響を与える。篠原しのぶ・佐藤信茂（1962）の研究では、管理運営の評価が滞在希望期間に影響する可能性が指摘されたが、現代の学生寮

の環境やニーズを反映していない可能性がある。

第 3 章 リサーチクエスチョン

本研究では、学生寮の満足度に影響を与える要因を明らかにするため、以下の 3 つのリサーチクエスチョン(以下、「RQ」)を設定した。

・**RQ1: RA (Resident Assistant) が存在する寮は入居者の満足度が向上するのか？**

RA は学生スタッフとして入居者をサポートし、イベント企画や問題解決を通じてコミュニティ形成を促進すると考えられる。その結果、寮生活の質が向上し、満足度が高まるかを検証する。

・**RQ2: 物理的環境要素(建物・施設)よりも運営管理要素の評価が満足度に影響するのか？**

賃貸住宅では物理的環境が重要とされるが、学生寮では学業支援やコミュニティ形成などの運営面が満足度に大きく関与する可能性を検討する。

・**RQ3: コミュニティに対する学生の満足度は滞在期間に影響を与えるのか？**

過去の研究では、管理運営評価が高い寮で滞在希望期間が長いことが示されている。本研究では、現代の学生寮においてコミュニティ満足度が滞在希望期間に及ぼす影響を分析する。

第 4 章 研究方法

4.1. 調査対象

本研究では、全国の 275 棟の学生寮に居住する約 21,500 名の入居者を対象にアンケート調査を実施し、4,203 名から回答を得た (回答率: 約 19.6%)。

4.2. 調査項目

アンケートは全 30 項目からなり、各項目について 5 段階評価 (「非常に満足」から「非常に不満」まで) で回答を求めた。また一部の項目では自由記述欄を設けて具体的な意見や要望を収集した。詳細については、表 1 を参照されたい。

表 1: アンケート項目

分類	質問項目
全体	寮生活全体にどの程度満足していますか
管理	寮長寮母の全般的な満足度はどの程度ですか
	寮長寮母の対応の丁寧さにどの程度満足していますか
	寮長寮母の対応の迅速さにどの程度満足していますか
	寮長寮母とのコミュニケーションにどの程度満足していますか
コミュニティ	寮内全体のコミュニティに満足していますか
	寮内でのコミュニケーションの活発さについてどう感じていますか
	寮内で感じる居心地の良さにどの程度満足していますか
	寮生活の楽しさについてどの程度満足していますか
	寮に入ったことで、入学 (新学期) に向けてよいスタートを切れましたか。
食事	食事提供の全般的な満足度について教えてください

	食事のメニューにどの程度満足していますか
	食事の味にどの程度満足していますか
	食事の量にどの程度満足していますか
	食事の提供時間にどの程度満足していますか
	食堂の清潔さにどの程度満足していますか
	食堂スタッフの対応にどの程度満足していますか
	友達と食事を食べることはありますか
居室	居室の全般的な満足度について教えてください
	居室の広さに満足していますか
	備え付けの家具・備品に満足していますか
	廊下や他の部屋の騒音に対する、お部屋の静かさにどの程度満足していますか
	通信環境(Wi-Fi)に満足していますか
共用設備	共有設備の全般的な満足度はどの程度ですか
	館内の清潔さに満足していますか
	共有設備の利便性に満足していますか
	共有部分でのコミュニケーションと交流の機会にどの程度満足していますか
その他	卒業まで寮に住み続けたいですか？
	その理由を教えてください
	その他ご意見などございましたら、ご記入ください

出所：筆者作成

4.3. 分析方法

分析には、以下の統計的手法を用いた。

- ・ t検定
- ・ 重回帰分析
- ・ 因子分析・共分散構造分析
- ・ テキストマイニング
- ・ 定性分析(インタビュー調査)

第5章 分析結果

5.1. RAの効果

RAの効果を測定するために、RAを設置している寮と設置していない寮で比較分析を実施した。サンプルサイズは、RAを導入している寮が1,025名、RAを導入していない寮が3,127名で分析を行った。

結果は、表2に示されている。分析の結果、特にコミュニティや共用部分の利用促進において有意差が認められた。RAが共用部分の利用方法を説明し、交流を促進したことがコミュニティ活性化に寄与したと考えられる。さらに、満足度が高い寮と低い寮を5棟ずつ選定し、RAの活動内容やアプローチの違いを明らかにするため非構造的インタビューを実施したが、詳細な結果はページの都合で省略している。

表 2: t 検定

分類	質問項目	優位水準	効果量 d	
全体	寮生活全体にどの程度満足していますか	***	0.114	
	寮長寮母の対応の丁寧さにどの程度満足していますか	*	0.065	
	寮長寮母の対応の迅速さにどの程度満足していますか	*	0.058	
	寮長寮母とのコミュニケーションにどの程度満足していますか	*	0.060	
コミュニティ	寮内全体のコミュニティに満足していますか	***	0.156	
	寮内でのコミュニケーションの活発さについてどう感じていますか	***	0.260	
	寮内で感じる居心地の良さにどの程度満足していますか	***	0.148	
	寮生活の楽しさについてどの程度満足していますか	***	0.181	
	寮に入ったことで、入学（新学期）に向けてよいスタートを切れましたか	***	0.179	
	食堂の清潔さにどの程度満足していますか	***	0.109	
	食堂スタッフの対応にどの程度満足していますか	***	0.133	
	友達と食事を食べることはありますか	***	0.281	
	備え付けの家具・備品に満足していますか	**	0.083	
	廊下や他の部屋の騒音に対する、お部屋の静かさにどの程度満足していますか	***	0.111	
	共用設備	共有設備の全般的な満足度はどの程度ですか	***	0.174
		館内の清潔さに満足していますか	***	0.226
共有設備の利便性に満足していますか		***	0.131	
その他	共有部分でのコミュニケーションと交流の機会にどの程度満足していますか	***	0.285	
	卒業まで寮に住み続けたいですか？	***	-0.118	

***: $p < 0.01$, **: $p < 0.05$, *: $p < 0.1$ / サンプルサイズ: 4,003 出所: 筆者作成

5.2. 寮生活全体の満足度に対する要因

重回帰分析の結果（表 3）から、寮生活全体の満足度に最も影響を与える要因は「居室の全般的な満足度」（標準化係数：.279）であり、快適な居室環境が重要であることが示された。次に「寮長寮母の全般的な満足度」（.251）が続き、対応やサポートが安心感と満足度向上に寄与している。「コミュニティ満足度」（.174）は相対的に影響が小さいものの、改善が容易で交流を促進する要素である。「共有設備」（.159）と「食事」（.150）は一定の影響を持つが範囲は限定的である。

なお、「寮長寮母」「コミュニティ」「食事」「居室」「共用部分」の詳細な分析結果についてはページの制約上省略した。

表 3: 全体満足度への影響

変数	標準化係数	t 値	p 値	優位水準	VIF
寮長寮母の全般的な満足度	0.254	20.586	1.0E-88	***	1.419
寮内の全般的なコミュニティ満足度	0.171	13.551	6.2E-41	***	1.485

食事提供の全般的な満足度	0.151	12.363	1.7E-34	***	1.393
居室の全般的な満足度	0.279	21.189	1.6E-94	***	1.621
共有設備の全般的な満足度	0.158	11.661	6.4E-31	***	1.722

p<0.01, p<0.05, p<0.1 / サンプルサイズ:4,003 / R²:0.572 出所：筆者作成

5.3. 因子分析・共分散構造分析

因子分析の結果、寮満足度への影響が大きいと考えられるのは以下の 5 因子である (Factor1~Factor5)。新たに「心理的快適性」という因子が抽出された。

- ・ Factor1：寮生活全般における心理的・社会的な要素(心理的快適性)
- ・ Factor2：寮長寮母の対応 (寮長寮母)
- ・ Factor3：食事の質 (食事)
- ・ Factor4：共用設備
- ・ Factor5：居室環境 (居室)

5 つの因子から、特に影響度が高い Factor1~Factor3 において共分散構造分析を実施した。その結果は図 1 の通りである。心理的快適性と食事の相関が高く、寮生活における安心感を高めていると示唆される。

本研究では、ハーズバーグの二要因理論に基づき、学生寮における満足度要因を動機づけ要因と衛生要因に分けて考察した。重回帰分析および因子分析・共分散構造分析を組み合わせることで、寮生満足度を左右する各要因の役割と特徴を明らかにした。

コミュニケーションや寮長寮母対応などの動機づけ要因が満足度を直接高める一方、居室・共用設備・食事といった衛生要因は一定の質が不足すると不満に直結することが判明した。運営者は動機づけ要因を優先しつつ、衛生要因の基本水準を確保する必要がある。

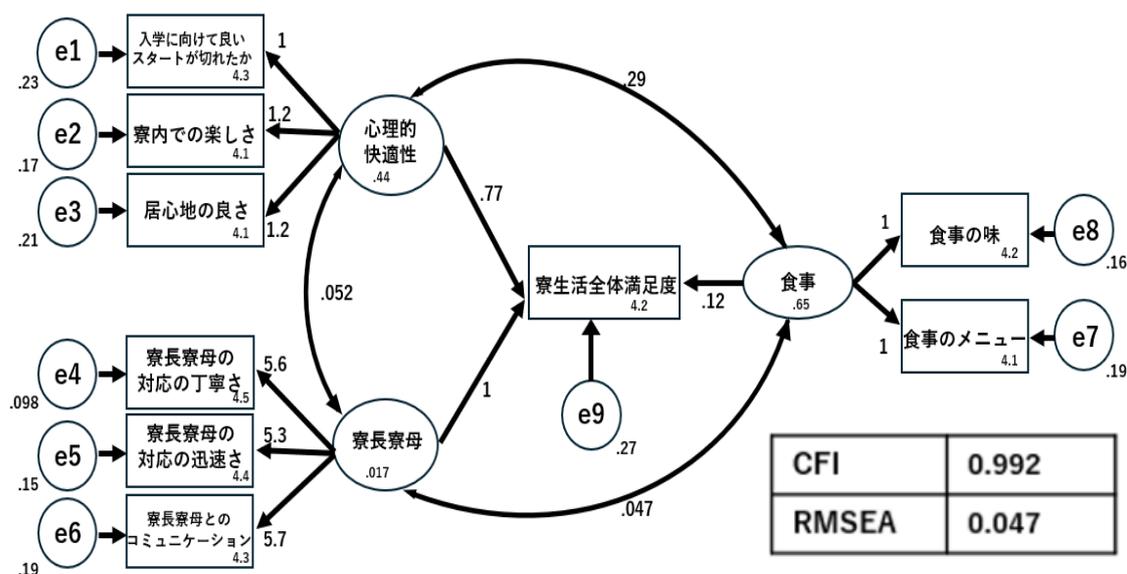


図 1: 共分散構造分析パス図

出所：筆者作成

5.4. テキストマイニングの結果

「卒業まで寮に住み続けたいですか」という質問に対し、「はい」または「いいえ」の2択で回答を求め、その理由をテキストマイニングで分析した。回答者は4,286名で、そのうち「はい」は3,252名、「いいえ」は1,034名だった。当初、重回帰分析で要因特定を試みたが、 R^2 が0.089と低かったため、テキストマイニングに変更し、「階層的クラスタ分析」を実施した。その結果、寮に住み続けたい理由として以下の要素に分類された。

1. 寮長や寮母の存在
2. 大学へのアクセスの良さ
3. 食事提供
4. 居心地の良さ
5. 友人の多さ
6. 駅からの距離
7. 安心感

一方で、退去を検討する理由は8つのタイプに分類できた。

1. キャンパス移動に伴い住み替えを予定している
2. 家賃が高いため住み替えを予定している
3. 学校までの距離に不満があり住み替えを予定している
4. 居室面積に不満があり住み替えを予定している
5. 食事時間に不満があり住み替えを予定している
6. 友人と同居するため住み替えを予定している
7. 自立を希望して住み替えを予定している
8. 自炊を希望して住み替えを予定している

退去理由は物理的条件や個人のライフスタイル、経済状況の変化が多様に影響していることが示された。物理的条件と心理的要素のバランスが寮への定着率向上に重要であると示唆された。

第6章 結果と今後の課題

6.1. 各リサーチクエスションの結論

RQ1: RA (Resident Assistant) が存在する寮は入居者の満足度が向上するのか？

RA の存在は寮生活全体の満足度に一定の影響を与え、特にコミュニティ活性化に寄与していることが確認された。一方で、効果量は小さく、RA の活動内容や質が満足度向上の鍵となる。

RQ2: 物理的環境要素（建物・施設）よりも運営管理要素の評価が満足度に影響するのか？

居室満足度（標準化係数：.279）が最も強い影響を示し、物理的環境要素が重要であることが判明した。この結果は、居室がハーズバーグの二要因理論における衛生要因として、満足度向上よりも不満の防止において重要な役割を果たすことを示している。

ただし、物理的改善には多大なコストが必要であり、運営管理要素（寮長寮母の対応やコミュニティ満足度）を強化する方が効率的といえる。特に、運営管理要素は動機づけ要因として機能し、寮生の満足度やモチベーションを直接的に高める役割を持つため、優先的に注

力することが効果的である。

RQ3: コミュニティに対する学生の満足度は滞在期間に影響を与えるのか？

「寮に住み続けたい理由」には寮長寮母の存在や居心地の良さが挙げられ、「退去理由」には居室面積や家賃、生活スタイルの変化が影響していた。したがって、コミュニティ満足度が滞在期間に直接的な影響を与える傾向は部分的に支持される結果となった。

6.2. 考察

本研究を通じて、物理的環境要素と運営管理要素の両面が学生寮の満足度に与える影響が明らかになった。図2では、老朽化やニーズ変化により物理的要素の寄与度は低下しやすい一方、コミュニティ形成や寮長・寮母との交流などの運営管理要素が高い持続効果を持つことが示されている。また、本研究では、模倣困難な管理運営要素の向上余地（点線濃網）を示し、寮長・寮母およびRAを対象とした採用・教育訓練・インセンティブ報酬などマネジメント施策に関する知見を提供している。特に、この向上余地は、ハーズバーグの二要因理論における動機づけ要因である寮長・寮母やコミュニティが大きく担っており、物理的要素（衛生要因）だけでは補いきれない満足度向上のカギを握っていると言える。

また、本研究の事前調査(図3)によれば、途中退去者の約41%が「他物件への引越し」を理由とし、そのうち半数が寮側の改善で抑止できる見込みがある。そこで本研究は「抑止可能な20%」に着目し、15%・30%・50%の退寮防止率での長期収益を表4で試算したところ、最大38億円超の追加収益が見込まれ、自社のWACC5.1%で割り引いても投資に値する結果となった。

さらに、退寮抑制による稼働率向上は、設備投資やコミュニティ強化への再投資を促す好循環を生む。わずかな退去率低減であっても、全寮を横断するキャッシュフローの積み上げにより、寮長・寮母やRAを活用した運営面のサービス改善が進めやすくなる。最終的には寮のブランド価値や認知度を高め、入居希望者の増加にもつながると考えられる。

以上から、運営管理要素と物理的環境要素の両面をバランスよく改善し、長期的視点で施策の効果を検証・最適化することが重要である。途中退寮防止策を軸とした戦略的アプローチは、学生寮の収益安定とブランド向上に大きく寄与する。

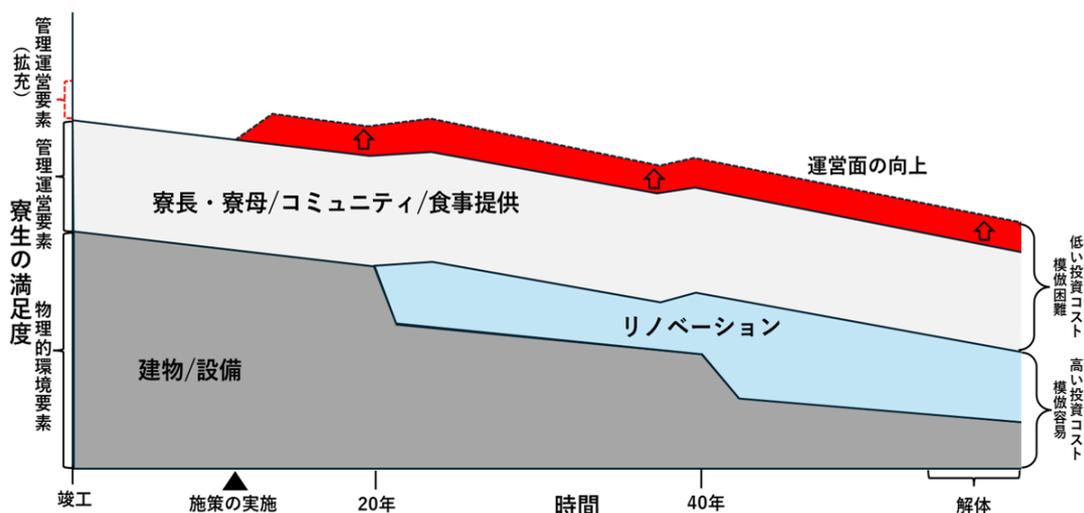
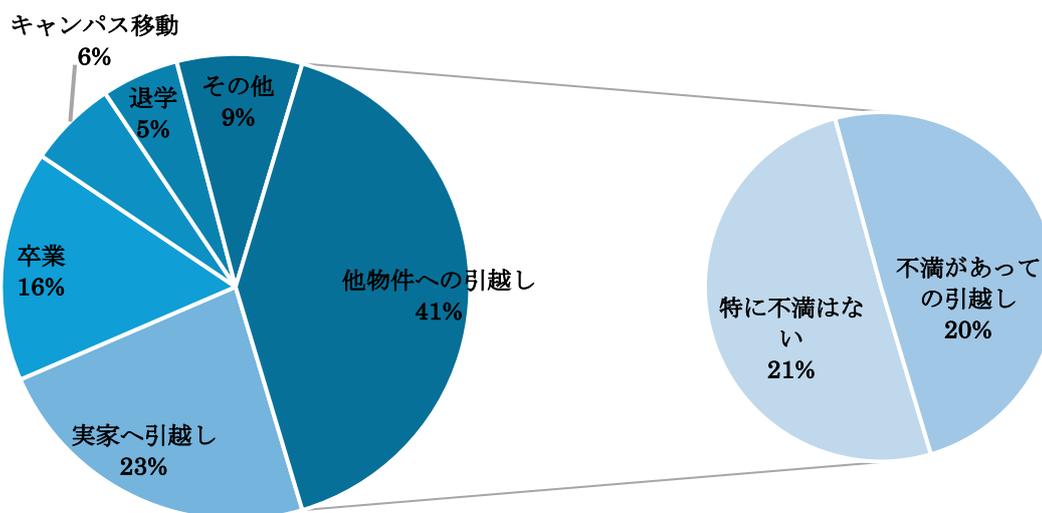


図2：時間軸に基づく寮生満足度の物理的環境要素と運営管理要素の概念図 出所：筆者作成



調査対象：637 名

図 3：退去理由調査 出所：筆者作成

表 4：途中退寮抑止シナリオに基づく売上試算（40 年間：2025～2064 年）

(百万円)

シミュレーション条件	累計売上（増加額） （実額ベース）	累計売上（増加額） （現在価値※WACC 反映）
現状維持	1,537,991 (0)	552,227 (0)
15%改善	1,539,139 (+1,148)	552,639 (+412)
30%改善	1,540,228 (+2,237)	553,052 (+825)
50%改善	1,541,820 (+3,829)	553,602 (+1,375)

年間定員増加率：2.6%、WACC：5.1%

出所：筆者作成

<引用・参考文献>

1. 崔廷敏・浅見泰司(2003):「賃貸住宅居住者の満足度評価に見られる潜在的評価構造」都市住宅学 42 号
2. 崔廷敏・浅見泰司(2004):「居住者満足度評価における居住者の価値観」日本建築学会計画系論文集 第 576 号
3. 篠原しのぶ・佐藤信茂(1962):「学生寮に関する集団力学的研究」教育・社会心理学研究 3 卷 1 号
4. ジェイ B.バーニー、岡田正太訳 (2021):『企業戦略論 経営戦略と競争優位』ダイヤモンド社
5. Araujo, P., and Murray, J. (2010): “Estimating the Effects of Dormitory Living on Student Performance”, Working Paper
6. Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959): The Motivation to Work, 2nd ed., New York: Wiley.