

- 2 ニーズ・CS を把握し活用するための技術

Study on Method and Technique for Customer Satisfaction and Needs

(研究期間 平成 14～16 年度)

住宅・都市研究グループ
Dept. of Housing and Urban Planning

小島隆矢
Takaya Kojima

The purpose of this study is to develop the method and technique for grasping customer satisfaction and user needs. Concretely, the following results were achieved. 1) Evaluation Grid Method was applied as a needs research of government buildings. 2) The method of CS research was proposed. 3) Several techniques using statistical causality analysis were proposed.

【研究目的及び経過】

ISO9000s は 2000 年に大幅改正され、顧客満足 (CS) 重視の色彩を強めた。このことに象徴されるように、顧客重視の思想およびそれを具現化する技術・体制に対する社会的な要請は今後ますます高まるものと思われる。

一般に、建築設計においては、ニーズ・CS が設計に反映されにくいといわれる。しかし、不幸にして、ニーズを満たさず、不満の大きい建築物が造られてしまった場合、不利益を被るのは第一に顧客 (所有者、利用者など) であり、さらには社会 (不良ストックとなる) である。消費者保護の観点と、ストック重視の観点からも、建築生産プロセスにおいてニーズ・CS を把握し活用することは必要である。

これまでに、建築基準法の性能規定化、住宅品質確保法に基づく性能表示など、要求の水準を客観的な指標で表し、規制や契約の対象としようという取り組みはなされているが、ニーズ・CS の中には、客観的な指標とにくいもの、統一の基準を設けにくいもの等があるので、上記のような施策だけでは十分とはいえない。

そこで本研究課題では、建築設計 (改修、維持管理なども含む) において、ニーズ・CS を把握し活用する技術を開発することを目的とした研究を行う。

【研究内容】

本研究の内容を簡単に述べると、既存の要素技術や理論について検討を行い、ケーススタディや理論研究を通してさらに検討を加え、手法の改良・新たな手法の開発・方法論の整備などの成果を得て、現実場面にて適用・普及をはかる (このケーススタディをかねることが多い)、というものである。

本稿では、主要な成果と適用事例を以下に述べる。

【研究結果】

1) 評価グリッド法の実務適用

本課題では、ニーズ把握のためのインタビュー手法として「評価グリッド法¹⁾」に着目し、様々な検討を行

った²⁾。その基本的な手順を図 1 に示す。

特に、国土交通省官庁営繕部では、官庁施設整備の計画段階において、本手法によるニーズ把握調査の試行的導入が H16 年度より開始されたので、数回の説明会および実際の施設計画における OJT (on job training) などに協力し、ノウハウを提供した³⁾。その結果、実務適用上の方法論の整備はさらに進展し、今後は国交省営繕部においては施設計画における標準的な手続きとして定着し、他の組織への展開・普及も見込まれている。

2) 一連の CS 調査・分析法の提案および実践

本課題では、CS 調査の設計および集計・分析に関して、次の 3 点の方針を提案している。

事前仮説として、評価グリッド法などによりニーズの階層構造を設定し、評価項目の設計に用いる。

「評価」と「仕様・実態」を峻別し、「評価」は段階評価、「仕様・実態」は評価に付随する子設問として MA や自由記述などの形式とする。

分析は「ポートフォリオ」と呼ばれる形式の出力をもとに、様々な検討を行う。

ポートフォリオとは項目の布置図のことを指し、いくつかのバリエーションがあるが、特に、満足率を縦軸、不満率を横軸とした「美点欠点ポートフォリオ (図 2 に例示)」は、最も基本的かつ重要な出力である。

本手法は、国交省営繕部における官庁施設の CS 調査、高齢者福祉施設的环境づくりプログラムの一環として行う CS 調査の方法として採用され、今後はさらなる普及・展開も見込まれている。

3) 統計的因果分析の応用研究

本課題では、統計的因果分析の応用研究を行い、手法面および実践面におけるいくつかの成果を得た。主要な成果は以下の通り。

CS 調査などに活用するため、「EGM GM SEM」という方法論を提案した⁴⁾。なお、この方法は、前項の CS 調査にも取り入れられている。

ニーズ調査・意識調査などに活用するため、「EFA CFA GM SEM」という方法を提案した。また、文献⁵⁾などの調査・分析に適用した。
CS 調査のデータから、魅力に寄与する要因（魅力的品質）と不満に寄与する要因（当たり前品質）を峻別する方法を開発した⁶⁾。現在、特許出願中。
多くの利用者の意見が分かれるという状況において、意見が分かれる原因を把握可能なニーズ調査法として、「コンジョイント因果分析」を提案した⁷⁾。また、ある地域の区民会館に関する居住者ニーズ調査に適用した。

【参考文献】

- 1) 讃井・乾：レパートリー・グリッド発展手法による住環境評価構造の抽出，日本建築学会計画系論文集，No.367，pp.15～22，1986.9
- 2) 小島：評価グリッド法の分析方法の進化，第 81 回行動計量シンポジウム，2004.8
- 3) 小野・小島：公共建築のブリーフィング，第 81 回行動計量シンポジウム，2004.8
- 4) 小島：評価グリッド法に基づくオフィス評価データの分析，日本品質管理学会「品質」誌，2003.7
- 5) 小島：居住者アンケートにより把握された防犯意識の構造，建築研究所講演会テキスト，2004.3
- 6) 小島・若林：地域環境に関する意識調査手法の研究 その 2 地域に対する不満と魅力の捉え方，日本建築学会大会梗概集 D-1 分冊，2004.8
- 7) 小島：コンジョイント分析における因果モデリングの方法，日本建築学会環境系論文集，2005.6（予定）

【注釈】

(株)先端科学技術インキュベーションセンターからの寄付金（平成 16 年度に終了した研究開発【外部資金による研究開発】「ニーズ・CS を把握し活用するための環境心理学研究」）は、インタビュー調査の記録用機材（ビデオカメラ等）購入費として有効活用させていただきました。

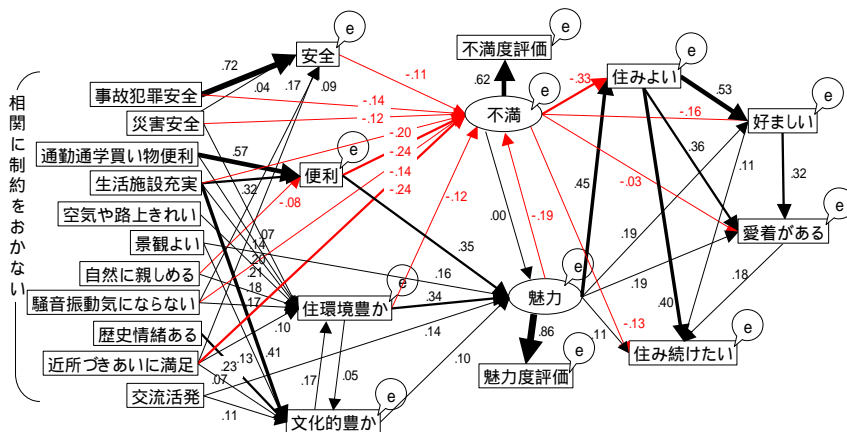
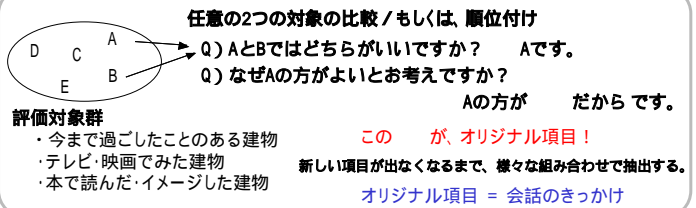


図 3 魅力と不満の要因分析の例（地域環境の例⁶⁾）

オリジナル評価項目の抽出



ラダーリングと記録

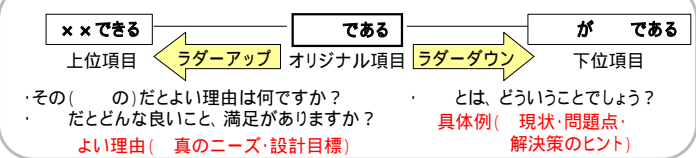


図 1 評価グリッド法の手順

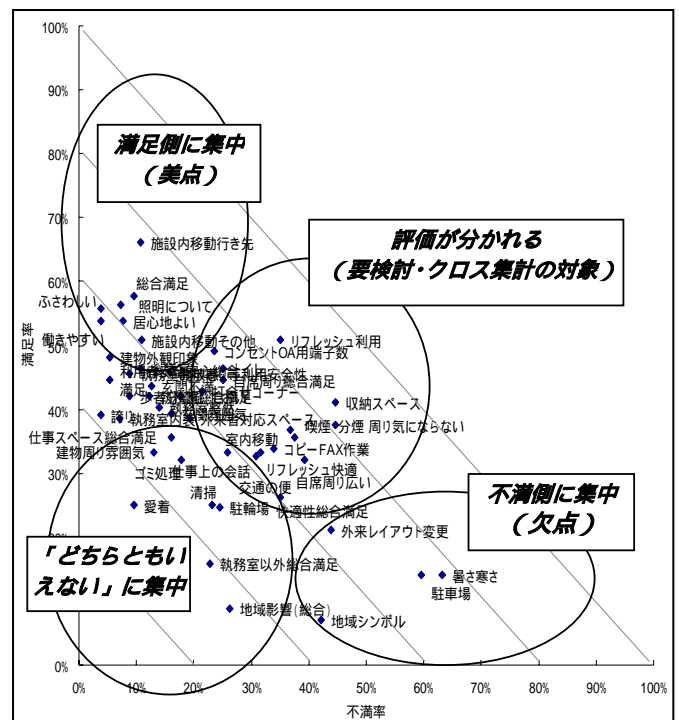


図 2 美点欠点ポートフォリオの例

機能空間活用型利用イメージ

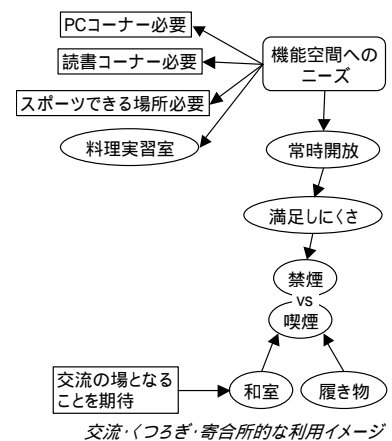


図 4 コンジョイント因果分析の出力例（区民会館ニーズ調査の例⁷⁾）