

研究開発課題概要書（終了課題）

1. 課題名（期間）

ニーズ・CS を把握し活用するための技術（平成14年～16年）

2. 主担当者（所属グループ）

小島隆矢（住宅・都市研究グループ）

3. 背景及び目的・必要性

・ISO9000s（経営品質に関する規格）の2000年大幅改正では、顧客満足（CS）情報の監視と、その情報の入手・分析・活用の方法を定めることが要求されるようになった。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。

・しかし、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。

・そこで、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。

4. 研究開発の概要・範囲

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。

5. 達成すべき目標

・ニーズ・CS を把握・理解・検討し、設計に反映することを支援する手法の開発

・開発した手法を適用することによる建築物の品質の向上・顧客満足の向上・計画設計プロセスの合理化

・普及のためのソフトウェア開発、マニュアル類の整備

6. 研開発の成果

1) 評価グリッド法（ニーズ把握のためのインタビュー手法）の実務適用

国土交通省官庁営繕部が担当する、官庁施設整備の計画段階におけるニーズ把握調査の方法として、「評価グリッド法」を導入した。今後は国交省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、地方自治体など他の組織への展開・普及が見込まれる。

2) 一連の CS 調査・分析法の提案および実践

CS 調査の設計および集計・分析に関する一連の方法を提案し、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た。今後はさらなる普及・展開も見込まれる。

3) 統計的因果分析の応用研究

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

CS 調査向けと、ニーズ調査・意識調査向けの方法論を整備した（前項の CS 調査法にも取り入れている）。

CS 調査のデータから、魅力に寄与「魅力的品質」と不満に寄与する「当たり前品質」を峻別する方法を開発した（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、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。