

# サービス品質評価の一般論について

一般財団法人日本規格協会

品質評価WG

2014.03.18

# サービス品質評価のモデル

サービス利用者が知覚的にとらえる品質の評価手法

## ①SERVQUALモデル (Parasuraman, A.,Zeithaml,V.A.and Berry,L.(1988))

### 五つの品質評価項目

- 信頼性：約束したサービスの正確な実施
- 反応性：サービスを実施する上での従業員のやる気及び迅速性
- 確実性：従業員の知識及び礼儀正しさ
- 共感性：利用者への個人的な配慮及び世話
- 有形性：施設、設備、従業員の服装など目に見えるものの適切さ

五つの項目に対する「利用者の知覚」－「利用者の期待」＝「品質」とするモデル。

評価尺度は（1：まったくそう思わない／まったく期待していない～7：非常にそう思う／非常に期待している）の7段階

※利用者の知覚：サービスの利用を通じて利用者が感覚的にとらえた値  
利用者の期待：サービス利用前の利用者の期待値

# サービス品質評価のモデル

サービス利用者が知覚的にとらえる品質の評価手法

## ②SERVPERFモデル (Cronin,J.J,Jr. and Taylor,S.A.(1992))

五つの評価項目に対し利用者が期待値を明確に定義できない場合、「利用者の知覚」を以て「品質」とするモデル。

## ③階層的サービス品質評価モデル (Brady,M.K. and Cronin,J.J,Jr.(2001))

サービス品質の評価項目を三階層から構成するSERVQUALの拡張モデル。

# サービス品質評価の特徴

- サービス品質の事後評価

サービス品質の評価は、サービス利用後の利用者の知覚品質に基づいて行われている。

- サービス品質の事前評価の困難さ

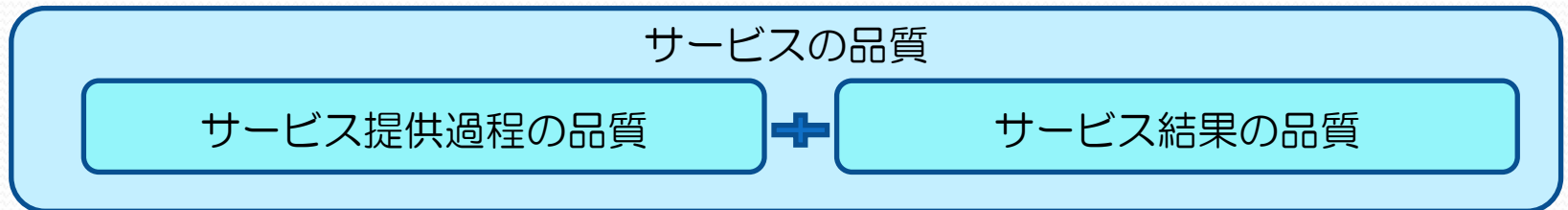
一方、サービスの特性の一つである「同時性」（サービスは提供されると同時に消費され、サービス利用前には評価するサービスが存在しない）から、サービス利用前でのサービス品質の評価についてのモデルは提示されていない。

故に、ヘルスケア産業分野で行われている特定保健用食品・健康増進施設のような有形財の評価では、サービス品質の評価は行えない。

# サービス品質評価の特徴

- サービス品質評価の側面

サービスの品質は、①サービス提供過程の品質と②サービス結果の品質によって構成されると言われている。



サービス提供過程の品質：サービス提供時の従業員の対応、反応、設備などの使いやすさなど。  
サービス結果の品質：好ましい変化が生じたなど。

# サービス品質評価の論点整理

## 論点1：事前評価と事後評価の二本立て

サービスの品質をサービス利用前に客観的に評価することは困難とされている。が、利用者が安心してサービス提供を受けるためには、サービス品質の事前評価として“サービスの品質評価に近い何らかの評価”が必要。

そのための方法として、例えば、提供過程の品質・結果品質を作り込むプロセスの妥当性をサービス品質の事前評価として行い、サービスの事業評価はサービス利用後の利用者による評価をベースとする。

## 論点2：サービス提供過程の重要性

サービス品質の評価では、二つの側面について評価を行うと言われているが、

①サービス提供過程での品質、②サービス結果の品質 のどちらに重点を置いて評価をすべきか。

二つの品質は独立したものでなく、サービス提供過程の高品質がサービス結果の高品質の必要条件と考えられる。また、評価の重点は、サービスのミッションごとに異なるのではないか。

# サービス品質評価の論点整理

## 論点3：評価項目の設定

健康寿命延伸に資するサービス（運動・食事・生活支援など）毎に、サービスの評価項目をどのように作り込むか。

（恐らく、SERVQUALモデルの五つの評価項目をベースとする）サービスに共通の品質に加え、それぞれのサービスが健康寿命延伸のために達成しなければならないミッション（運動サービスでは例えば運動の習慣化など）に関する評価項目も設定することが必要（運動の習慣化では、自己効力感、自主性、有能感、関係性など）。