

重要度 - パフォーマンス分析を応用した顧客の寛容度分析

名古屋大学 経済学研究科 教授

犬塚 篤

キーワード

寛容度, 満足度, 評価値, 重要度 - パフォーマンス分析, ビジネスホテルチェーン

I. 本論の目的

サービス品質を測定するために広く用いられている SERVQUAL 尺度 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) は, サービス品質を評価値¹⁾と期待値のギャップ値と捉える “ギャップ・モデル” をその最大の特徴としている。このギャップ・モデルの応用形態のひとつに, Martilla and James (1977) が提案した重要度 - パフォーマンス分析 (importance-performance analysis. 以下, IPA と略) がある。これは, 評価項目の重要度と満足度を空間上にプロットし, それらに対する施策の整理を目的とした分析技法である (図1)。

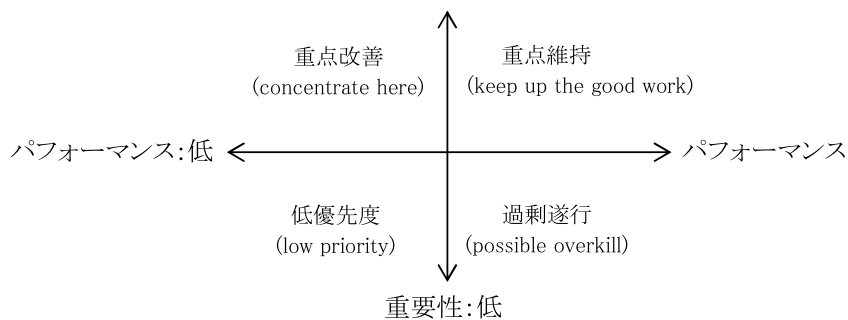
本論では, この IPA を応用した寛容度分析を提案する。具体的には, 図1のパフォーマンスをサービス要素に対する評価値, 重要度を当該要素の満足度にそれぞれ置き換えた上で, 両者のギャップ値をもとに顧客の寛容度を得る。ここで寛容度とはサービスから満足を見出す顧客の個人的傾向を指し, 寛容度が低いことは良いサービスを受けても満

足には結びつかない厳しい態度を有する顧客であることを意味する。本論では上記の寛容度の操作的定義を行った上で, ビジネスホテルチェーンの利用客を対象に, 寛容度の安定性等を検討するための実証的な考察を行った。

II. 分析

調査データの収集は, 国内大手調査会社のパネルを用いて, アパホテルズ&リゾーツ (以下, APA) と東横 INN (以下, 東横) を過去3年以内に利用しかつホテルで食事をとった (食事に対する評価を含むため) という条件でスクリーニングを行った。該当した集合に対し再度インターネット調査を依頼し, 409の有効サンプルを得た。本論ではこのうち, それぞれのチェーンで1年以内の利用経験をもつ357 (APA), 352 (東横) のサンプルを使用する。寛容度は, サービス要素に対する満足度から評価値を減じた値をもとに, その測定を試みた。

図1 IPA の概要



出典: Martilla & James (1977) をもとに著者作成

III. 結果概要

初めに、寛容度の安定性を確認した。総合的な寛容度指数に着目すると、両チェーン共に利用頻度が少し増える時点で大きく低下し、寛容度は利用経験に対して安定的ではないことが示された。ただし、同一顧客における両チェーンの寛容度については、ある程度の安定性が確認された。また、寛容度を独立変数とした重回帰分析からは、寛容度が利用満足度や再利用意図を高めていることが確認された。

注

- 1) P (Perception) 値は字義からすれば知覚値が訳語であろうが、本論では評価値と表現する。

主要引用文献

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. 41(1), 77-79.