

# 公共交通のサービス向上は顧客満足度に影響するのか？

寺部慎太郎  
TERABE, Shintaro

東京理科大学理工学部土木工学科助教授

## 1——社会基盤整備と顧客満足度

近年、社会基盤整備の量的な充足感が論じられるようになり、利用者が実感する顧客満足度を、社会基盤の質的な評価要素として活用する場面が増えてきている。国土交通省が道路サービスに対する利用者満足度を調査している例や、いくつかの地方自治体や事業者、調査機関が鉄道やバスを対象にした顧客満足度調査を行っている例がある。

さて、顧客満足度を上げるための方策の一つとして、提供するサービスレベルを上げることを考えよう。これまでは、大都市圏の鉄道を中心として「ピーク時の区間混雑率」をサービスレベルとして指標化することが多かったが、それ以外の、例えば「段差のバリアフリー化率」や「駅員への連絡のしやすさ」などを取り入れた「快適性・安心性評価指標」も国土交通省総合政策局から提案されている。このような利用者の利便性や快適性・安心性を考える時に、果たしてこれらのサービス向上は顧客満足度を上げるのに本当に寄与するのか？という疑問がわく。

この疑問に答えようとした研究はいくつか存在するが、本稿で取り上げるのはFriman(2004)(以下、本論文と称する)である。これは(1)公共交通のサービス向上は、顧客満足度にもどのような影響を与えるのか？、(2)公共交通のサービス向上は、サービス低下要素(後述する)の発生頻度認知にもどのような影響を与えるのか？、という視点から著された。著者は、マーケティングなど他の分野に比べて公共交通の分野では、サービス向上と顧客満足度との関係がきちんとわかっているわけではない、という。そして、実は、本論文の結論は歯切れが悪い。それは「サービス向上が顧客満足度を上げるとは限らない」というものである。以下では、本論文の概要を説明し、最後にこのような結論に至った理由を考察する。

## 2——サービス向上と満足度の間の一般的な関係

些細なきっかけで、ある商品や店、サービスに対する満足度が急激に下落するということは誰しも経験があるだろう。公共交

通でも同様のことが言える。レストランやエンターテインメントのような分野では、「おいしい」「楽しい」といった好意的な印象を演出することが重要だが、公共交通サービスでは「移動」が利用者にとっての目的であるため、逆に、悪い印象を持つ機会を極力少なくする、ということが重要となる。既存研究Friman, Edvardsson, and Gärling(1998)では、例えば、利用者が記憶している遅延頻度が、サービスの非信頼性という部分満足度の低下に影響し、それが総合的な、部分満足度の総和としての総合満足度の低下につながる、と報告されている。

もし、表定速度が遅い、遅延時間が長い、直通運転がないというようにサービスが低い場合、満足度は低いままであろう。逆にサービスレベルが高い場合は、満足度が高くなることが期待できる。従って、サービス向上策によって、全体の満足度は増加し、サービス低下要素の頻度は減少することが一般的には期待できるのである。

## 3——調査方法と分析結果の概要

### (1) 調査方法

本論文での調査方法は、被験者が知覚しているサービス低下要素の発生頻度と満足度について、サービス向上策を実施する前後の2回調査するというものである。全部で25あるスウェーデンの公共交通事業者のうち、13事業者が近々サービス向上策を講じるということで選ばれた。その多くは各地のバス事業者で、対象となったサービス向上策は全部で18であり、その内訳は、情報システムの改良が4事業者、車両のグレードアップが7事業者、発着本数の増加が3事業者、交通センターの新設が4事業者である(1事業者が複数のサービス向上策を行う場合も含まれる)。16-75歳の対象地区在住者から無作為抽出された2600人が被験者となった。事前調査と事後調査ではそれぞれ別に抽出が行われたため、同一の被験者に2回調査をするパネル調査ではない。調査方式は、自記式調査票を用いた郵送配布返送式である。

事前調査と事後調査では、有効回収率はそれぞれ48%と60%でやや異なっているが、それ以外の属性はほぼ共通して

おり、男女比は約4:6、平均年齢は約45歳、回答者の約25%が週1回以上は公共交通を使い、回答者の約5%はバス以外に選択できる交通機関はない、と回答している。

## (2) 調査票と用いられた指標

調査票は、A:全体的な満足度と属性別の部分満足度に関する質問、B:被験者が考えるサービス低下要素に関する質問、C:社会経済属性に関する質問、の3パートからなっている。その中で用いられた指標は以下のようなものである。

満足度:被験者が公共交通のサービスに対する現在の満足度を、全体的な満足度(2指標)と、以下の13属性からみた満足度から点数付けする。その属性とは、従業員の態度(利用者が従業員からどのように扱われたか、また、従業員の取った態度は適切だったか)、サービスの信頼性(定時性や所要時間)、情報提供、デザイン(快適性、安全性、清潔性に関する評価)である。満足度は「大変不満足」から「大変満足」までの9段階で評価される。

サービス低下要素の頻度:既存研究で得られていた11種類のサービス低下要素について(1)これまでにどのくらいの頻度でその事象を経験したか、(2)それがいつのことだったか、(3)その事象をどれくらい好ましくないことと捉えたか、という質問がされる。

## (3) 顧客満足度に関する結果

調査から得られた13の満足度は合算・平均されて、従業員の態度、サービスの信頼性、情報のわかりやすさ、デザインという4つの指標となる。これらの平均値は概ね6であった。さらに詳しく見てみると、以下のようなことがわかった。まず、普段の公共交通利用頻度が高い利用者は、低い利用者比べてサービスの信頼性を低く評価している。他の3つについても同様に辛口の評価である。また公共交通機関の選択可能性が全く無いか少ないキャプティブなグループ(固定層)と、そうでないグループの間では満足度の違いはない。さて、本題のサービス改善実施前後の満足度を比較してみると、地域によって増減が様々であり、変化が統計的に有意なものも全て満足度が低下している、という結果となった。つまり、この結果からは、サービス改善策が顧客満足度向上に影響しているとは言えないのである。

## (4) サービス低下要素の発生頻度に関する結果

サービス低下要素とは、定時前発車、運行取りやめ、遅延、不適切なスケジューリング、表示の間違い、バス停での停止忘れ、荒っぽい運転、降車拒否、乗車拒否、混雑、非快適性の11種類である。これらの発生頻度をサービス向上策の実施前後でそれぞれ被験者に尋ねているが、その平均値は増えているケースと減っているケースが混在した結果となった。

実際にはサービス低下要素の発生回数は減っているものの、地域によっては被験者の認知は逆で、発生頻度が増えているという結果もあった。つまり、この結果についても、サービス改善策の実施が、サービス低下要素の発生頻度認知を下げる方向に働いているとは言えないのである。

## 4—結論の解釈と今後の課題

本論文の結論は、「サービス向上が顧客満足度を上げるとは限らない」ということである。これは多くの既存研究からいわれていることとは逆のことである。その理由として、著者は以下の4点を挙げている。第一に、サービス向上は一般的に多様で長期にわたるため、向上に努めている際にも、サービス低下要素が起こってしまう。結果として、サービス向上は行われるにもかかわらず、サービス低下要素は利用者の記憶に残って顧客満足度を低下させてしまうこと、第二に、サービス向上は利用者に期待を持たせる側面もあるため、サービスが期待以下だった場合には、逆にサービス低下要素があったと知覚する回数が増えてしまうこと、第三に、公共交通事業者内の計画部門と現業部門が、協調したり意思疎通をしたりしにくいこと、サービス向上策の効果が上がりにくいこと、第四に、サービス向上策の混乱が利用者の知覚や満足度に影響を与えていること、である。

このような著者の考察に加えて、次の2点も加えたい。それは、運転手や駅員、係員など従業員の人的対応の重要性である。本論文で取り上げられているサービス低下要素のほとんどは、従業員のサービス提供意識が低いか、従業員に対する教育が行き届いていないために起こるものである。しかし、本論文が対象としたサービス向上策にはそういった従業員に関わる事項が含まれていない。さらに、回答者の中に普段あまり公共交通を利用しない人が多く含まれたために、満足度の変化が全体として薄まってしまった可能性もある。従って以上の2点も原因となり、「サービス向上は顧客満足度向上に直結しない」という結論になってしまっているものと考えられる。

今後の課題としては、著者が指摘する、どのようにサービス向上策を実施するかを考える戦略性、サービス向上に伴う変化や想定される問題について事業者が一般市民によく伝えるというコミュニケーションの重要性に加えて、人的対応も含めたサービス改善策の総合化について検討することが挙げられる。

### 参考文献

- 1) Friman, M. [2004], "Implementing Quality Improvements in Public Transport", *Journal of Public Transportation*, Vol.7, No.4, pp.49-65.
- 2) Friman, M., Edvardsson, B. and Gärling, T. [1998], "Perceived Quality of Public Transport Service: Inferences from Complaints and Negative Critical Incidents", *Journal of Public Transportation*, Vol.2, No.1, pp.69-91.