

## 建設フランチャイズにおけるCS(Customer Satisfaction)の検証

鳥取大学大学院 正会員 相馬 裕  
鳥取大学工学部 正会員 藤村 尚

### 1.はじめに

FCI（フランチャイズ産業）に関しわが国の建設産業への発展は、住宅産業など一部の部門を除いては大きな寄与が少なかったと思われる。従って、これらの産業の進展は公共事業などによる計画投資や社会資本整備における公共施設の建設や大型プロジェクトでの技術を直轄方式もしくは、その技術を保有する企業が行い、さまざまな分野で技術革新と競争が行われてきたといえる。

建設産業におけるFCIが多角的・多面的に展開され効率的・効果的な運用のもとに顧客の満足度（CS）が得られれば大きな進歩と考え、具体的事例をもとに検証してみる。

### 2.建設業のFCI事業内容

天然資源の再利用を目指し、特殊樹皮を用いた土壌改良材を取り上げ、このフランチャイズ化推進に関してユーザーアンケートの集計をもとにCSの度合いについて述べる。

古来 杉と檜の皮は腐食しにくいといわれ、その活用技術も遅れていた。廃棄処分を行うにあたり多量の化石燃料を必要とし、現代社会では限りあるエネルギー資源の中で、環境破壊へとつながる焼却処分を行っている。これらの材料をここでは『特殊天然樹皮（以下材料）』と呼ぶ。この材料は抗菌作用が高く、土中分解しない特色から土壌改良材として開発されている。この材料を適正な自然配合を施し土壌表面に攪拌混合すると、排水性の良い柔らかな土壌が形成され、グラウンドの改修や緑化広場の建設および屋上緑化としての土壌基盤材に多く利用されている。

この材料（土壌改良材）の普及のみならず、工法技術と一体化することによりFCI手法に基づきフランチャイズ制度として広く全国に普及することに意義があると考ええる。

### 3.FCIサポートシステム

FCI本部によるサポートシステムは最も重要な役割を持っており、大きな項目として4項目が挙げられる。

研修システムの充実 技術研究体制の信頼 広報宣伝活動の効果的運用 きめの細かいSV（スーパーバイザー）システム

エリア本部への個別支援制度

スタートアップシステム ブラッシュアップシステム テクニカルサポートシステム  
施工・品質管理システム 設計・積算サービスシステム 営業戦略システム

### 4.アンケート調査結果

#### 4-1；アンケート項目

次の3工法に関し項目ごとにアンケートによる5段階評価を行った。

緑化工法（芝の美観、裸地化、排水性、生育性、維持管理、ユーザー評価）

クレイ工法（柔軟性、飛砂防止、排水性、泥濁化、流亡性、維持管理、ユーザー評価）

屋上緑化（美観性、生育性、断熱効果、建物への影響、維持管理、ユーザー評価）

キーワード：

フランチャイズ、緑化工法、クレイ工法、屋上緑化工法

4-2；全体の集計結果

今回調査(平成14年12月)では121件のアンケート調査結果が集計され、一年前の調査と比較してみると満足度の様子は、増加している。これは、本部とFCI本部の活動が安定的に定着しつつあり、CSの効果が現れてきたといえる。なお、前年度との比較については、詳細を発表時に述べる。

表-1 CS満足度調査（ユーザーアンケート調査より）

段階度	:最優秀	:優秀	:普通	:やや劣る	:劣る
緑化工法	12	39	48	17	5
クレイ工法	21	90	64	3	0
屋上緑化工法	2	13	5	7	6
法面吹付け工法	2	8	7	0	0
マルチング工法	0	5	0	0	0
計	37	155	124	27	11

表-1の上段の3工法のアンケート分析調査を行うと表2～4の結果になった。特に前年度調査に比べ10~20%程度の高レベルが検証された。

表-2 緑化工法 CS満足度棒グラフ

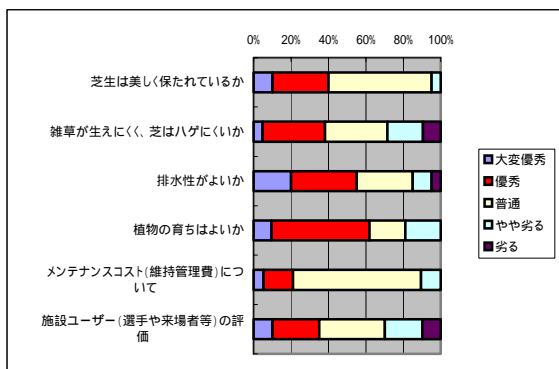


表-3 クレイ工法 CS満足度棒グラフ

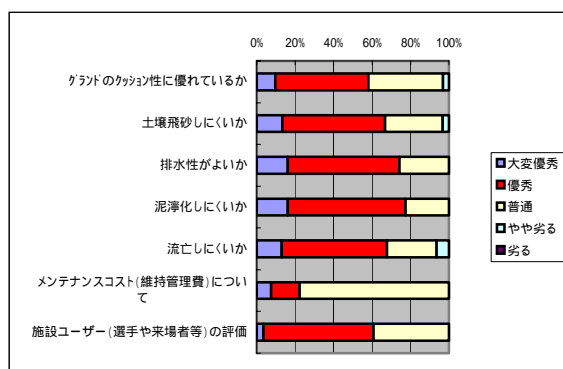
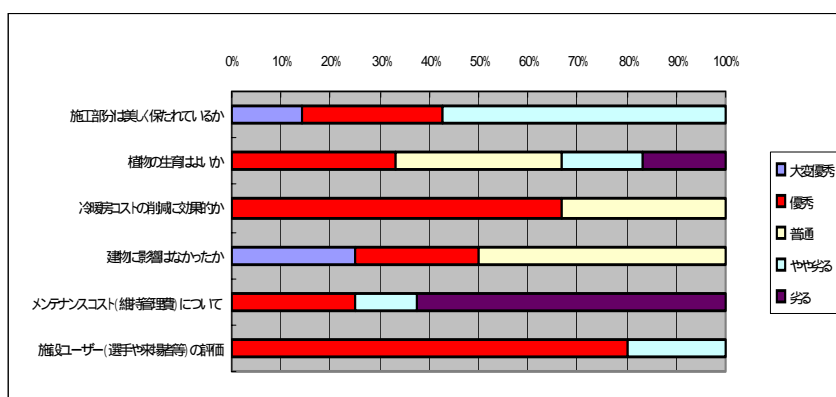


表-4 屋上緑化 CS満足度棒グラフ



5.調査の検証

表-1を棒グラフで示すと満足度の段階（最優秀）（優秀）が大半を示し前回調査よりも大きな満足度を得られた。特に上位項目として緑化工法では、裸地化、生育性、維持管理；クレイ工法では、柔軟性、排水性、泥濘化；屋上緑化では、生育性、断熱効果、維持管理が大きな関心とCSの向上が図られた。今後さらにアンケート収集を実施して、建設業におけるFCIを検討していきたい。