

企業からみた都市サービスの質の計測

広島大学大学院国際協力研究科 学生会員 ○東 香織
 広島大学大学院国際協力研究科 正会員 張 峻屹
 広島大学大学院工学研究科 正会員 杉恵頼寧
 広島大学大学院国際協力研究科 正会員 藤原章正

1. はじめに

日本の総人口は2006年を境に減少に転ずると予測され、それに伴い住民を取り合う都市間競争が激しさを増すことが予想される。とりわけ地方都市は特色をもち、住民のニーズに対応する質の高い都市サービスを提供することによって都市の魅力を高め、定住人口の増加を図る必要性が高まる。一方で住民に雇用やサービスを提供する企業が居住環境形成に果たす役割は大きく、企業のニーズをも同時に満たしうる都市サービスの提供が必要になる。そこで本研究では企業の都市環境形成に果たす役割に着目し、企業の視点からの都市サービスの質を計測することによって、企業にとっての都市の魅力を構成する要素を抽出する。

2. 都市サービスの質の計測

1) 計測方法

Parasuraman ら¹⁾によると、サービスの質は消費者のサービスに対する期待と知覚とのギャップによって定義できる。ここで同様の定義を都市サービスの質の計測に適用する。アンケート調査によって、都市サービスにおいて整備を期待する優先度および現在の満足度を把握し、その差に優先度の割合を乗し重み付けを行い、ギャップを算出し（下記参照）、企業の視点からの都市サービスの質を計測する。

$$\text{ギャップ} = \{(\text{優先度}) - (\text{満足度})\} \times (\text{優先割合})$$

ギャップが大きいことは将来に整備を期待しているにもかかわらず、現状に満足していない状況を表すため、都市サービスの質は低いと考えられる。また、優先割合による重み付けによって、優先度と満足度の差が等しい項目においても、ギャップに項目の整備の必要度合いを反映することが可能となる。

2) アンケート調査概要

東広島市の企業を対象に都市サービスの質に関するアンケート調査を2004年11月に実施した。企業に関わる都市サービスとして、交通環境、広島市との交流環境、

都市間交流環境、立地環境、流通環境、行政サービスおよび産学官連携を挙げ、これらに関する項目についての調査票を設計した。東広島商工会議所の協力で調査票の配布・回収を行ったところ、10業種（建設・製造・サービス・商・情報通信・エネルギー・不動産・医療福祉・運輸・教育）150社の回答を得た。回答した企業の75%は営業範囲を県内としており、そのうちの57%の営業範囲は東広島市内としている。

3) 集計分析結果

アンケート調査より計測され、順位付けが行われたギャップ、満足度および優先度の順位を表1に示す。

満足度の順位が低く、優先度の順位が高い項目におけるギャップは大きく計測された。そのなかで優先度による重みを付けによって、ギャップによる項目の順位付けと満足度および優先度それぞれによる項目の順位付けとの間に差異が生じることが明らかになった。

ギャップが大きい項目においては、関連する都市サービスの質が低いと考えることができるため、これらの環境の改善は企業にとっての都市の魅力を向上させる施策になりうる。分析結果より調査対象となった東広島市においては、産業廃棄物や上下水道に関する項目を含む行政サービス、また駐車環境や歩道環境を含む道路に関する項目に対するギャップが大きく、これらの環境の改善を優先させることが望まれる。

表1 ギャップランキング(10位/48項目中)

順位	アンケート項目	満	優
1	廃棄物処理費用	48	3
2	広島市間の道路の走行しやすさ	44	2
3	広島市内の駐車しやすさ	47	8
4	下水道の整備	34	6
5	道路の走行しやすさ	37	1
6	歩道・自転車道	40	4
7	上水道料金	45	7
8	廃棄物処理の容易さ	41	10
9	バスの利用しやすさ	46	14
10	東広島駅へのアクセス性	43	16

4) 企業属性による評価の分析

業種別に集計したギャップを図1に、また営業年数別に集計したギャップを図2に示す。

交通環境、広島市との交流環境、都市間交流環境および行政サービスに対するギャップはすべての属性において大きい傾向がみられた。都市間交流環境、流通環境、行政サービスおよび産学官連携においては企業属性によるギャップの差異が見られた。業種別では、商業および教育・福祉業の都市間交流環境に対する要求の高さや、建設・不動産業およびエネルギー関連業の流通環境および行政サービスに対する要求の高さ、教育関連業の産学官連携に対する要求の高さが観測された。いずれも各環境と業務内容との密接な関係の現れであると考えられる。営業年数別では、営業年数とともに都市間交流環境に対する要求が高まる傾向を見せることや、営業年数80年以上の企業は立地環境や流通環境および行政サービスに対して満足していることが明らかになった。

3. 都市サービスの質の評価構造

算出されたギャップを用いた共分散構造分析によって、都市サービスを構成する各環境と総合評価との因果関係を分析する。図3に都市サービス評価モデルの概念図および評価モデルの分析結果を示す。

広島市との交流環境を除くすべての環境においてギャップと総合評価の間に負の相関が観測され、これらの環

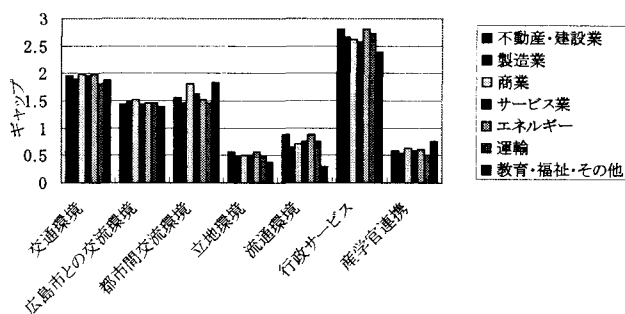


図1 業種別ギャップ

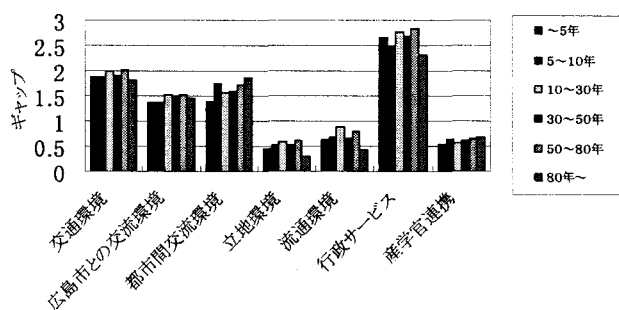


図2 営業年数別ギャップ

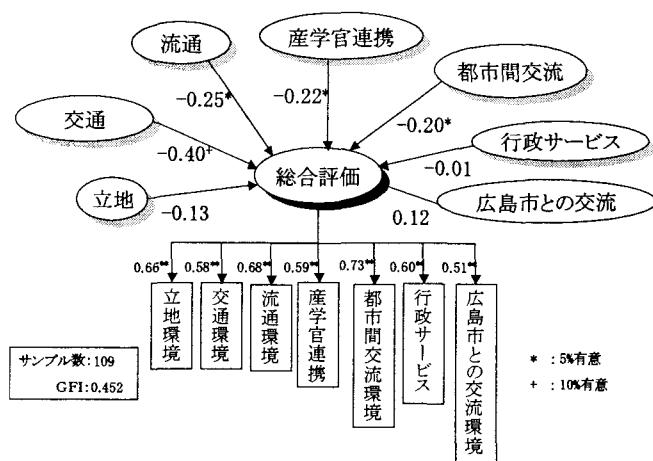


図3 評価構造モデル

境の向上が総合評価の高まりに起因することが考えられる。なかでも交通環境の総合評価に与える影響は大きく、行政サービスのそれは小さいように、環境によって影響度合は異なる。また総合評価の変化によって受ける各環境の評価の感度は、都市間交流環境、流通環境、立地環境の順に高いことが明らかになった。

4. まとめ

将来に整備を期待する優先度と現状に対する満足度より定義されたギャップを用いて、企業の視点からの都市サービスの質の計測を行った。ギャップにより計測された都市サービスの質は満足度および優先度のみを指標としたものと異なる結果となったため、質を計測するための新しい指標としてのギャップを提案した。

計測されたギャップより、東広島市において行政サービスおよび道路環境のに対する企業の要求が高く、これらの環境の改善が必要となる。また、計測されるギャップには企業の属性によって差異が生じ、魅力的な都市の定義が異なることが明らかになった。

また構造分析では都市サービスの質の向上によって東広島市への総合評価が向上することを確認でき、特に交通環境、流通環境、産学官連携の総合評価に対する影響力が高いことから、現在の東広島市が企業にとってより魅力的な都市となるために優先的に改善されるべき環境として、これらの環境をあげることができる。

参考文献

- (1) Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50.