

Importance-Performance Analysis 適用による公共スポーツ施設のサービス評価 —再訪問意図に注目して—

スポーツビジネス研究領域

5009A080-8 丸山 茜

1. 緒言

健康志向や運動に対する関心が高まるに伴い、スポーツ施設が増えてきた。間野 (2007) によると過去 50 年で、公共スポーツ施設と民間スポーツ施設を比べてみると公共スポーツ施設がより多く、約 3 倍施設があると述べている。その一方、双方の利用者数は同程度であり、公共スポーツ施設はサービスにおいて「安かろう悪かろう」と考えられてきた。今日、公共スポーツ施設を取り巻く変化として、2003 年の指定管理者制度導入や New Public Management などにより運営を民間へ移行し、コスト削減だけでなく、サービス向上も求められているようになった。三菱総合研究所 (2006) は、90% の自治体は財政支出削減を期待しており、80% はサービス水準の向上を期待していると報告されている。このように公共スポーツ施設自体は、利用者数の増大や満足度の向上、自治体経費の削減の検証が必要である。

Cronin (1992) によるとサービス品質が再購買意図に正の相関関係にあり、サービス品質が顧客の再購買意図に影響を及ぼすという結果が報告されている。一方、双方には関係が見られないという結果もあり、何が消費者を再購買へ導くのかについては、検討が必要である。再訪問意図が低い人、高い人のサービス評価から改善点を明らかにすること経営改善戦略となる。そこで本研究では、公共スポーツ施設利用者のサービス評価を Importance-Performance Analysis (以下「IPA」と略す) を通じて把握することと、利用者増加のためのマーケティング戦略を策定する上でより実用的なサービス提供するためのアプローチとして利用者の再訪問意図に注目し、低群・高群の 2 群に細分化して評価の違いを明らかにすることの 2 点を目的とした。

2. 先行研究

これまで多くのサービス品質の評価手法やモデル化、概念化がされており、IPA, SERVQUAL, SERVPERF の 3 つが主なモデルである。スポーツやレジャー分野の研究において諸外国でも SERVQUAL や SERVPERF を用いた研究は盛んに行われているがサービスクオリティによる得点の高

研究指導教員：間野 義之 教授

低だけでは、改善すべきサービスの優先順位や現状維持すべきサービス内容など、実際の経営判断へ反映させることは難しいと考えられる。

そこで、サービス品質の改善戦略に対する経営的示唆を考える方法として Martilla and James (1977) が提唱した IPA を基に、平均値でマトリックスし、対角線を加えた Abalo (2006) の改良版 IPA を用いることにした。

3. 調査方法

本研究の対象施設である A 自治体にある B スポーツセンター利用した中学生以上を対象者とし、質問紙を配布、回収した。調査日は 2010 年 7 月 7 日 (水)・10 日 (土) の平日 1 日と週末 1 日の計 2 日間とした。配布数 1,373 部から 668 部回収し、回収率は 48.7% であった。その結果、有効回答数は 358 部となり、有効回答率は 26.1% であった。サービス評価項目について、英国公共スポーツ施設の評価システムである National Benchmarking Service のサービス測定尺度を基に作成した 18 項目、周 (2009) を参考に作成した再訪問意図 1 項目、個人属性として「性別」、「年齢」、「職業」、「婚姻状況」の 4 項目を作成した。Importance と Performance は t 検定した。再訪問意図については、中央値を基準に低群と高群の 2 群に分け、サービス評価の解釈した。

4. 結果

4. 1. 全体のサービス評価と IPA の適用

18 項目中 13 項目で Performance が Importance を下回り、改善エリアに評価され、16 項目において統計的に有意な差がみられた。Importance では、「更衣室の清潔さ」、「運動のためのスペースの清潔さ」、「料金に見合ったサービス内容である」などが高い値を示し、Performance に関しては、「開館時間の適切さ」、「開館日・休館日の設定の適切さ」、「料金に見合ったサービス内容である」が高い値を示した。最も改善エリアで優先順位が高い項目は「更衣室の清潔さ (-1.61)」であった。全体の IPA グラフが図 1 である。

4. 2. 再訪問意図低群・高群のサービス評価と IPA 適用

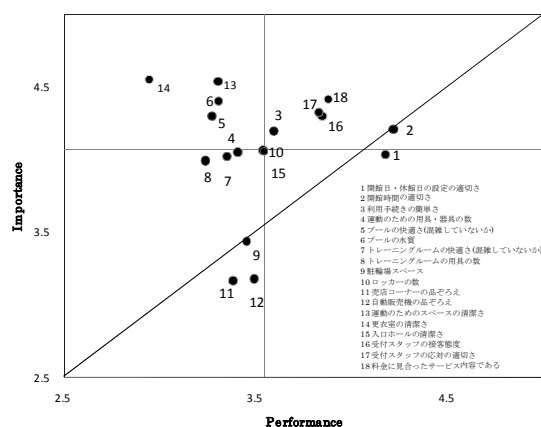


図1 IPA グラフ (全体)

再訪問低群では 18 項目中 16 項目で Performance が Importance を下回り、13 項目において統計的に有意な差がみられた。それに対し高群は、18 項目中 13 項目で Performance が Importance を下回り、16 項目において統計的に有意な差がみられた。

各サービス項目について低群では、Importance の評価について、「更衣室の清潔さ」、「運動のためのスペースの清潔さ」、「プールの水質」などが高い値を示し、Performance は、「開館時間の適切さ」、「開館日・休館日の設定の適切さ」、「受付スタッフの接客態度」が高い値を示した。最も改善エリアで優先順位が高い項目は「更衣室の清潔さ (-1.78)」であった。高群の Importance は、「運動のためのスペースの清潔さ」、「更衣室の清潔さ」、「プールの水質」などが高い値を示した。

Performance は、「開館時間の適切さ」、「開館日・休館日の設定の適切さ」、「受付スタッフの応対の適切さ」が高い値であった。最も改善エリアで優先順位が高い項目は「更衣室の清潔さ (-1.37)」であった。

再訪問意図低高群を IPA グラフに適用し、結果を図 2 に示した。

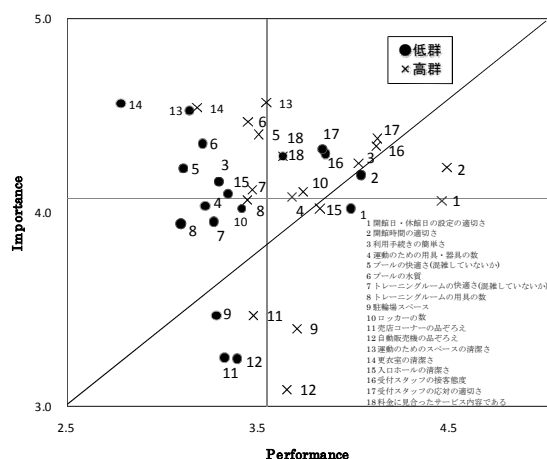


図2 IPAグラフ (再訪問意図2群)

4. 3. 再訪問意図低群・高群における象限の比較

どの象限にプロットされるかによって評価の内容が大きく異なる。異なる象限にプロットされた項目を表 1 に示した。さらに、再訪問意図低群・高群で Importance および Performance を t 検定した。結果、Importance は 1 項目、Performance では 15 項目に有意な差がみられた。

No	質問項目	象限 (低群)	象限 (高群)	(P)	(I)
1	開館日・休館日の設定の適切さ	2	1	***	n.s.
2	開館時間の適切さ	2	1	***	n.s.
9	駐輪場スペース	2	1	***	n.s.

*p<.05 **<.01 ***<.001

5. 考察

本研究の目的の 1 つ目は、公共スポーツ施設のサービス評価について IPA で検証を試みた。その結果、13 項目が第 2 象限にプロットされ、「プールの快適さ（混雑していないか）」、「プールの水質」、「運動のためのスペースの清潔さ」、「更衣室の清潔さ」が特に改善が必要だと評価された。このことから、公共スポーツ施設のサービスでは、先行研究と同様に「施設品質」と「施設の清潔さ」のサービス品質が低いと示唆される。2 つ目の目的は、リピーター獲得のため再訪問意図を 2 群に分け、サービス評価の違いを検証した。「開館日・休館日の設定の適切さ」、「開館時間の適切さ」、「駐輪場のスペース」の 3 項目で象限移動があり、再訪問意図低高群で違いがあると明らかになった。また、Importance は再訪問意図の低高に影響を受けないが、Performance には影響を受けることが山崎(1994)と同様の見解となった。

6. 結論

本研究の目的は、公共スポーツ施設のサービス評価を IPA 適用して評価すること、さらに再訪問意図の低群・高群 2 群で評価の違いを把握することであった。その結果、全体のサービス評価では、「施設品質」と「施設の清潔さ」のサービス品質が低く、特に「更衣室の清潔さ」が改善の優先順位が高いことが明らかになった。

さらに再訪問意図 2 群で測定した結果、「開館日・休館日の設定の適切さ」、「開館時間の適切さ」、「駐輪場のスペース」の 3 項目で低群と高群のサービス評価が異なった。Importance は再訪問意図の低高により変化をしないが、Performance は変化をすることが明らかになった。これらを踏まえ、再訪問意図低群・高群で利用者がどのサービスを評価しているかということが把握できることにより、第 1 象限の項目を改善することによりリピーター増加の経営改善戦略の一端になったであろう。