

## 第3章 ポートフォリオ分析

### 1 分析概要

#### (1) ポートフォリオ分析の概要

ポートフォリオ分析とは、顧客満足度調査等で用いられる分析手法の一つで、製品やサービスの満足度と期待度を2次元のグラフの中に配置することにより、製品やサービスの優先的改善項目を明らかにする分析手法である。

本調査は、水道局が提供するサービスや水道局が行っている施策・取組みについて、「現状どのくらい満足感を持っているか」「今後、水道局が取り組む事業について、どのくらい重要と考え、期待しているか」の2つの観点からお客様の評価をいただくことにより、施策・取組みの優先度を検討するうえでの一つの基礎資料とするものである。

本調査では、満足度と期待度の差に着目した分析を行うこととした。

一般に、期待度が高いほど、優先度が高まるものと理解されるが、満足度との関係において考えた場合、満足度も高く、期待度も高い、つまり、期待度と満足度との差が小さい、若しくは、満足度が期待度を上回っているときには、理想と現実のギャップが小さく、若しくはギャップがないことから、すでに充足感は大きい（あるいは満ち足りている）ものと考えることができる。

一方、期待度が高いものの、満足度が低い場合については、現実と理想のギャップが大きいことから、充足感は小さく、満足度の引き上げに向けた欲求が働くものと考えられる。

そこで、それぞれのサービス又は取組みに対する期待度と満足度との差を測定することにより、お客様がどのようなサービス・取組みを望んでいるかについて比較検討ができるものと考え、分析を行った。

## (2) 分析の対象

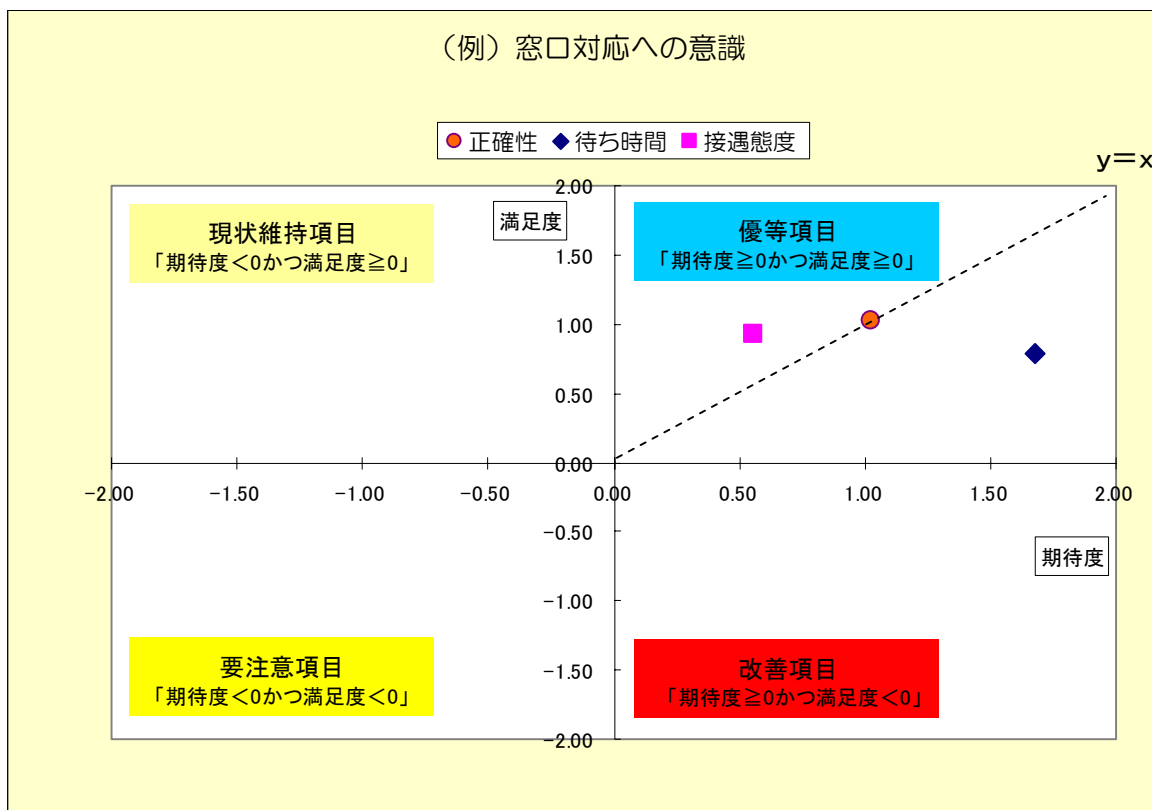
- ・ 次に掲げるサービス・取組みに対するお客さまの評価（満足度・期待度）について分析することとした。
  - 水道水の水質について（問1）
  - 「安全でおいしい水の供給」についての取組み（問2）
  - 「安定した水の供給」についての取組み（問3）
  - 「お客さまサービス」についての取組み（問5）

## (3) 満足度・期待度の算出方法

分析にあたり、各項目の満足度と期待度を算出し、グラフ上に配置していく作業が必要となるが、その具体的手順は次のとおりである。

- ① 各項目の満足度と期待度の交点をグラフ上に配置するため、各問における満足度・期待度それぞれ5段階の評価を点数化し、各項目の平均点を算出する。
  - 「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
  - 期待度の算出も同様、「期待する」を5点、「やや期待する」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや期待しない」を2点、「期待しない」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
- ② グラフ上のx軸とy軸の交点を“0”，目盛を「+2~-2」に設定するため、これに合わせて平均点を換算する。具体的には、算出された平均点から3点を差し引きすることにより、最高点を「+2」，最低点を「-2」とするための変換作業を行うこととした。
- ③ 上記により算出された項目aの期待度（ $x_a$ ）と満足度（ $y_a$ ）の交点を、グラフ上に配置していく。以下、各項目b, c, ,d,・・・の交点（ $x_b, y_b$ ）,（ $x_c, y_c$ ）,（ $x_d, y_d$ ）,・・・をグラフ上に配置していく。

#### (4) 優先度の検討方法



優先度の検討にあたっては、次の2段階の手順を経ることとする。

##### ① 4つの象限からみた優先度の検討

- ・ x軸に期待度、y軸に満足度を取り、 $x=0$ 、 $y=0$ の直線で4つの象限に分割することにより、象限別に優先度を測定することとする。
- ・ 4つの象限の位置づけは以下のとおりとする。
  - 「期待度 ≥ 0かつ満足度 < 0」の象限・・・『改善項目』（優先度1）
  - 「期待度 < 0かつ満足度 < 0」の象限・・・『要注意項目』（優先度2）
  - 「期待度 < 0かつ満足度 ≥ 0」の象限・・・『現状維持項目』（優先度3）
  - 「期待度 ≥ 0かつ満足度 ≥ 0」の象限・・・『優等項目』（優先度4）
- ・ 上記グラフ（例）の場合、「正確性」「待ち時間」「接遇態度」いずれの項目も『優等項目』に位置していることから、改善の優先度は最も低くなる。いずれかの項目が『改善項目』に位置した場合は、優先的に改善を検討することが望ましいという評価となる。

## ② 『優等項目』内における優先度の検討

- ・ 複数の項目が『優等項目』に位置している場合は、 $y = ax$ の直線を基準として評価することとする。(aは直線の傾き)
  - 「 $a < 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準に満足度の水準が満たない場合  
→ 「満足度を引き上げるための取組みが必要」 (優先度1)
  - 「 $a = 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準と満足度の水準がつりあう場合  
→ 「現状を維持しつつ満足度を下げないための取組みが必要」(優先度2)
  - 「 $a > 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準を満足度の水準が上回る場合  
→ 「現状の維持」 (優先度3)
- ・ 上記グラフ(例)の場合、「待ち時間」は「 $a < 1$ 」の直線上に位置することとなり、改善の優先度は最も高くなる。一方、「接遇態度」は「 $a > 1$ 」の直線上に位置することとなり、優先度は最も低い評価となる。

上記グラフの(例)について、①、②の方法にしたがって優先度の検討を加えた結果、以下の結果が得られた。

「窓口対応への意識」については、全ての項目が『優等項目』に位置づけられ、一応改善の緊急度は低いものと判断される。

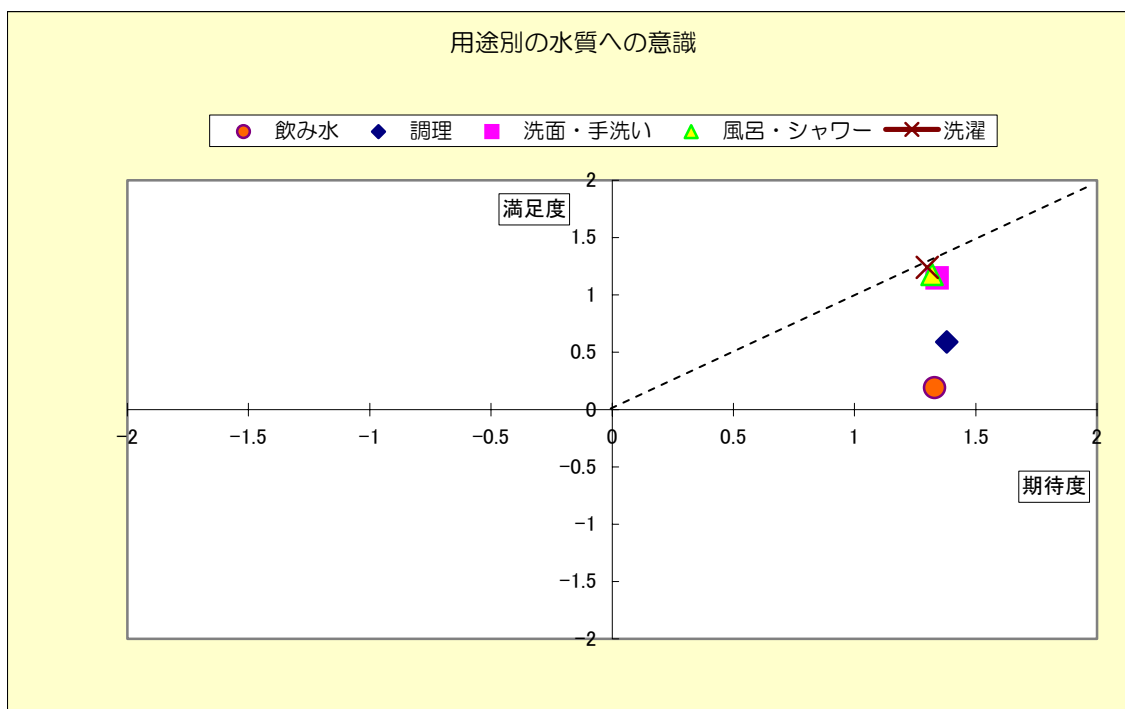
そこで、次に『優等項目』にある各項目について、レベルアップを図る観点から優先度を検討する。

その結果、最優先で検討すべき項目は、「待ち時間」の改善に関する取組みであり、次に「正確性」に関する取組みとなる。「接遇態度」については、当面改善の検討を要せず、現状の取組みを続けることが適当と判断された。

以上を踏まえて、次に本市における水道水の水質及び3つの施策に関する取組みについて、お客さまの評価を分析することとする。

## 2 分析結果

### (1) 用途別の水質への意識



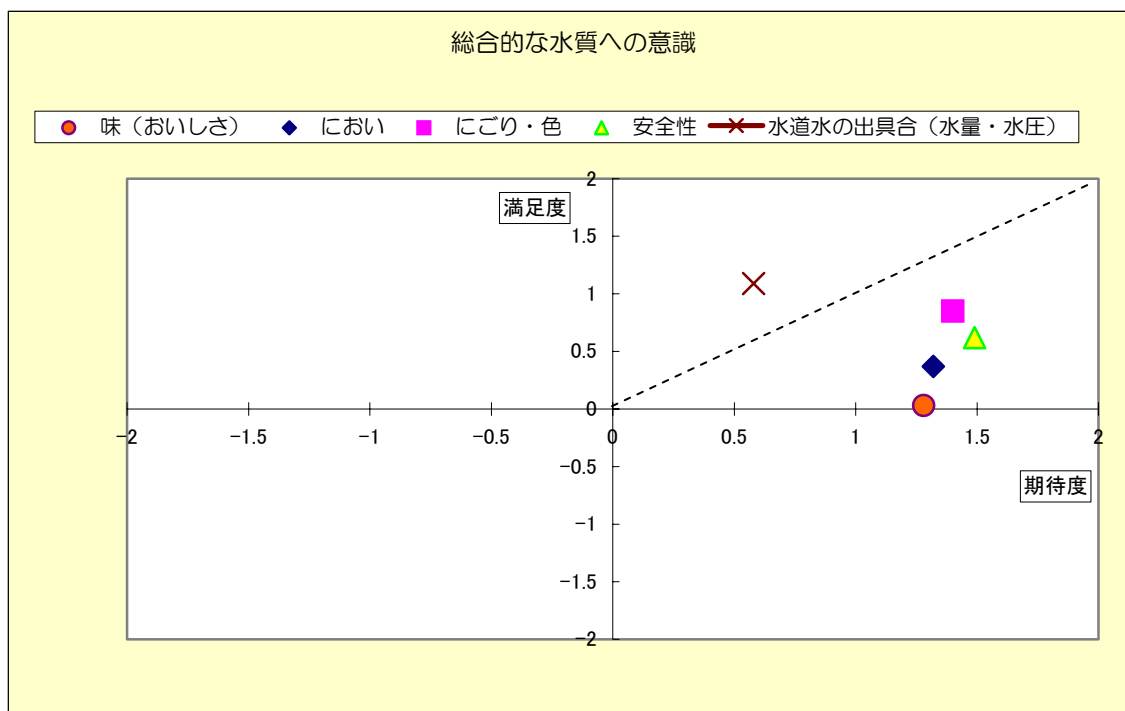
	期待度	満足度	期待度－満足度
飲み水としての水質	1.33	0.19	1.14
調理に使用する水としての水質	1.38	0.59	0.79
洗面・手洗いに使用する水としての水質	1.34	1.15	0.19
風呂・シャワーに使用する水としての水質	1.32	1.18	0.14
洗濯に使用する水としての水質	1.30	1.24	0.06

用途別の水質についての分析結果をみると、期待度－満足度の差が最も大きいのは「飲み水としての水質」（1.14ポイント）であり、満足度も最も低い（0.19ポイント）。次に差が大きいのは「調理に使用する水としての水質」（0.79ポイント）であった。

全体的にみて差が小さくなるほど満足度が高くなる傾向があり、差が最も小さい「洗濯に使用する水としての水質」（0.06ポイント）は他の用途に比べ最も満足度が高い（1.24ポイント）。

全ての用途が、満足度も高く、期待もしている「優等項目」にあり、特に「飲み水としての水質」については、優先度は高い。

(2) 総合的な水質への意識



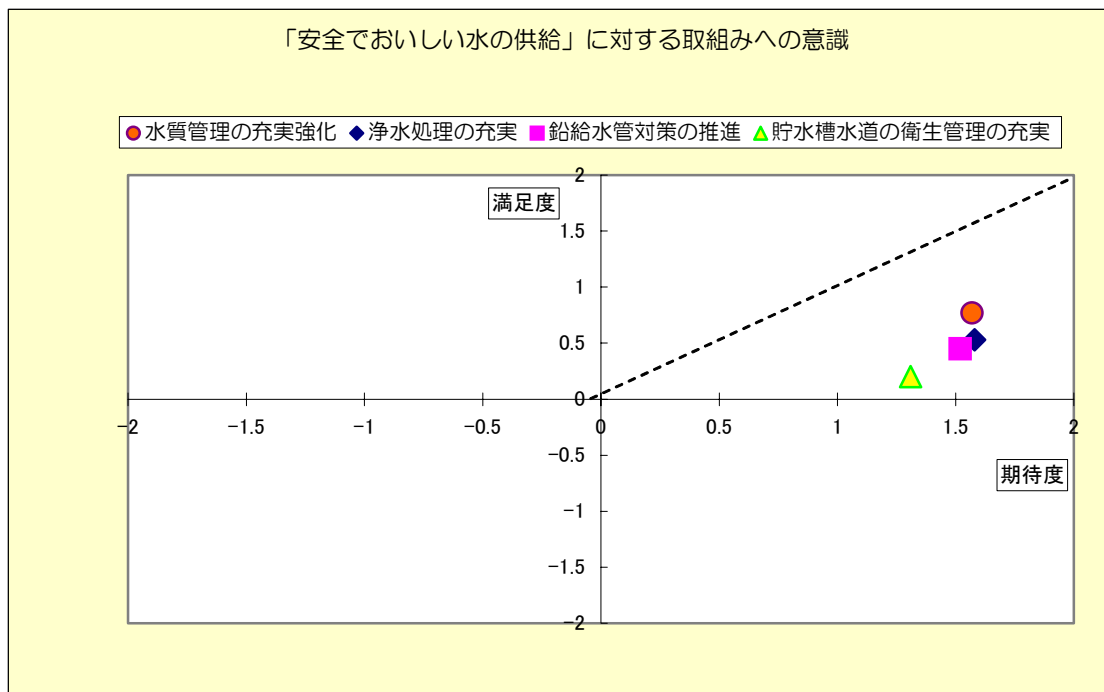
	期待度	満足度	期待度－満足度
味 (おいしさ)	1.28	0.03	1.25
におい	1.32	0.37	0.95
にごり・色	1.40	0.85	0.55
安全性	1.49	0.62	0.87
水道水の出具合 (水量・水圧)	0.58	1.09	-0.51

総合的な水質についての分析を行った結果を見ると、期待度－満足度の差が最も大きいのは「味 (おいしさ)」(1.25ポイント)であり、満足度も最も低い(0.03ポイント)。次に差が大きいのは「におい」(0.95ポイント)、「安全性」(0.87ポイント)とつづく。

「水道水の出具合 (水量・水圧)」(-0.51ポイント)については、満足度が期待度を上回っている。

全ての項目が、満足度も高く期待もしている「優等項目」にあり、特に「味 (おいしさ)」に関しては優先度は高い。

(3) 「安全でおいしい水の供給」に対する取組みへの意識

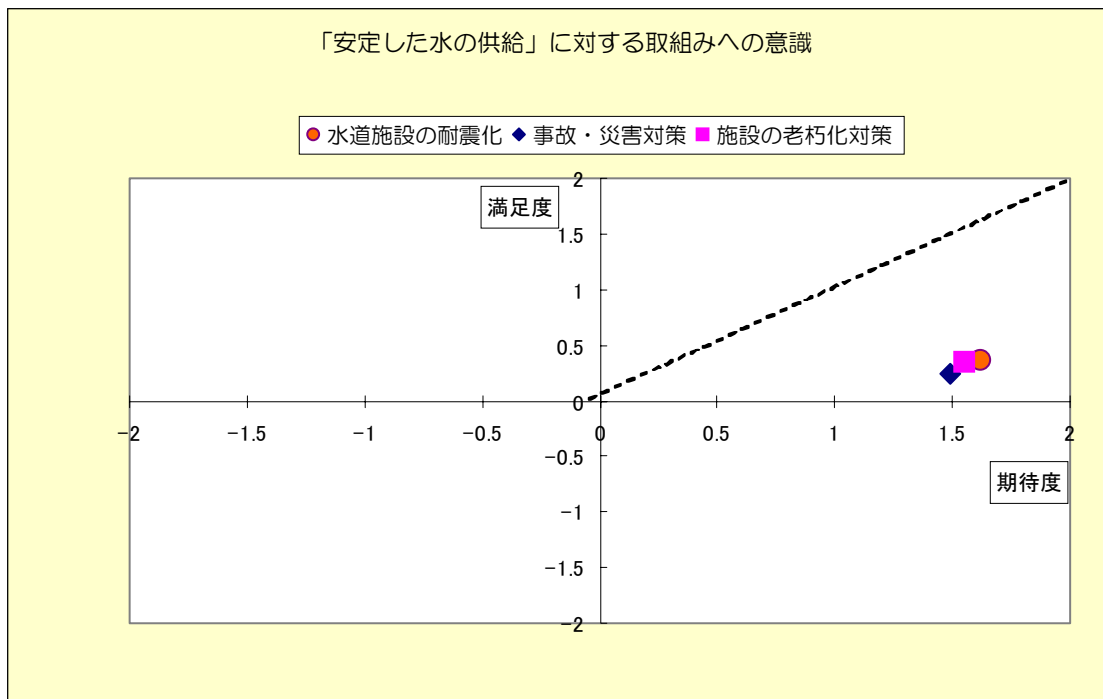


	期待度	満足度	期待度－満足度
水質管理の充実強化	1.57	0.77	0.80
浄水処理の充実	1.58	0.53	1.05
鉛給水管対策の推進	1.52	0.45	1.07
貯水槽水道の衛生管理の充実	1.31	0.20	1.11

安全でおいしい水の供給に対する意識についての分析を行った結果を見ると、期待度－満足度の差が最も大きいのは「貯水槽水道の衛生管理の充実」（1.11ポイント）であった。次に差が大きいのは「鉛給水管対策の推進」（1.07ポイント）で、以下「浄水処理の充実」（1.05ポイント）、「水質管理の充実強化」（0.8ポイント）とつづく。

全ての項目の取組みに関して「優等項目」に位置しており、いずれの取組みも優先度は高い。

(4) 「安定した水の供給」に対する取組みへの意識



	期待度	満足度	期待度－満足度
水道施設の耐震化	1.62	0.36	1.26
事故・災害対策	1.49	0.25	1.24
施設の老朽化対策	1.55	0.35	1.20

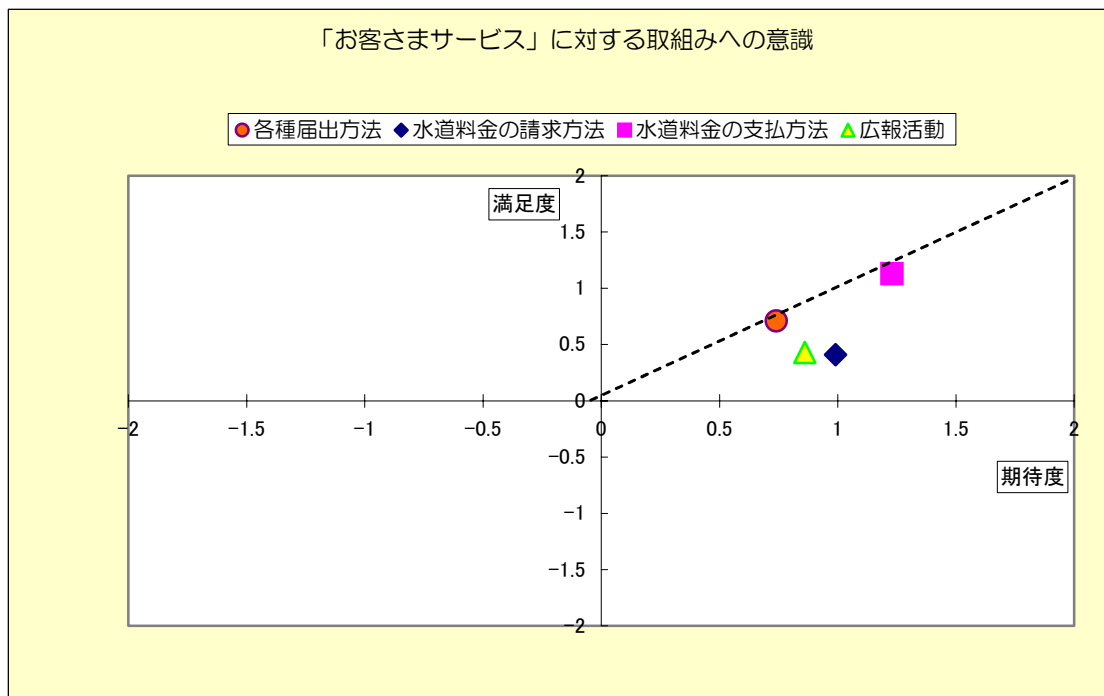
安定した水の供給に対する意識についての分析を行った結果を見ると、いずれの項目も接近しており、期待度－満足度の差が最も大きいのは「水道施設の耐震化」（1.26ポイント）であった。次に差が大きいのは「事故・災害対策の充実」（1.24ポイント）であり、「施設の老朽化対策」（1.20ポイント）とつづく。

全ての項目で期待度と満足度との差が1ポイント以上あり、現在のお客さまの満足度が期待しているレベルに遠いことを示している。

全ての項目の取組みに関して「優等項目」という結果であり、いずれの取組みも優先度は高い。



(5)「お客様サービス」に対する取組みへの意識



	期待度	満足度	期待度－満足度
各種届出方法	0.74	0.71	0.03
水道料金の請求方法	0.99	0.41	0.58
水道料金の支払方法	1.23	1.13	0.10
広報活動	0.86	0.43	0.43

お客様サービスに対する意識についての分析を行った結果を見ると、期待度－満足度の差が最も大きいのは「水道料金の請求方法」(0.58ポイント)であった。次に差が大きいのは「広報活動」(0.43ポイント)で、「水道料金の支払方法」(0.1ポイント)、「各種届出方法」(0.03ポイント)は、ほぼ満足度と期待度の均衡がとれていた。

全ての項目が「優等項目」にあり、「水道料金の請求方法」及び「広報活動」については、優先度は高い。