

⑤ 対顧客感受性の欠如（***）

クロス表

			同：同：対顧客の感受性欠如			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CC3 (ITによるか)	非該当	度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	66 71.7%	23 25.0%	3 3.3%	92 100.0%
	該当	度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	29 46.0%	30 47.6%	4 6.3%	63 100.0%
合計		度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	95 61.3%	53 34.2%	7 4.5%	155 100.0%

(注) ITによる方が「従業員の対顧客感受性が欠如」と指摘する割合が高い(1%水準で統計的に有意)。

その他

① 顧客参加促進（*）

クロス表

			変異性原因：その他：顧客参加促進			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CC3 (ITによるか)	非該当	度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	66 88.0%	9 12.0%	0 .0%	75 100.0%
	該当	度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	46 75.4%	13 21.3%	2 3.3%	61 100.0%
合計		度数 サービス分類：CC3 (ITによるか)の%	112 82.4%	22 16.2%	2 1.5%	136 100.0%

(注) ITによる方が「顧客参加」を指摘する割合が高い(10%水準で統計的に有意)。

<Q15 観察：変異性各要因CC別>

- ・ サービスを提供する手段が人によるか否かによって、「どのようなことが変異性をもたらす要因となると考えているのか」については差が見られない。
- ・ モノによるか否かでは、モノによらないとするグループで、「顧客がニーズに無自覚であること」を変異性の原因とする割合が、モノによるとするグループより高い。
- ・ モノによらないとするグループで「従業員の提案力が低いこと」を変異性の原因とする割合と「その他の顧客の期待と実態との乖離」を変異性の原因とする割合が高い。
- ・ モノによるとするグループで「その他の要因」に変異性の原因になるものはないと回答する割合が高い。
- ・ ITによるか否かでは、ITによるとするグループで「顧客の期待が高すぎること」、従業員の提案力が低いこと」「従業員の顧客に対する感受性が低いこと」「その他：顧客参加の促進」を変異性の原因とする割合がITによらないとするグループより高い。

12. Q16 (変異性の発生頻度)

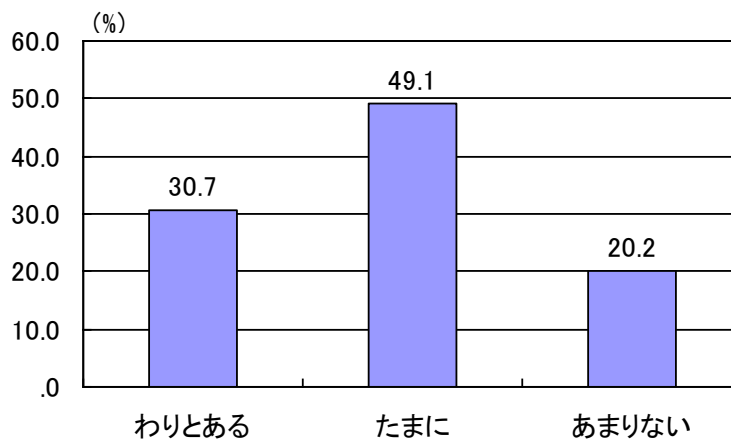
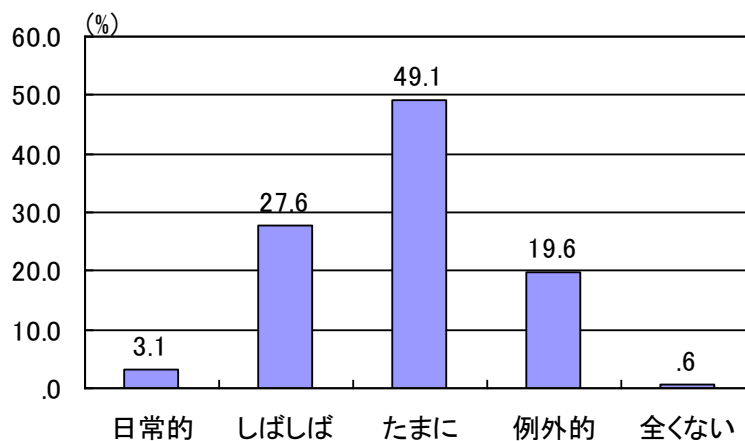
<Q16：質問文>

顧客の反応が提供側から見て想定外であり、そのような反応が無視できないような状況はどの程度生じますか（想定外であることは良い方向、悪い方向のいずれも含むものとします）。該当するものに1つだけ○をつけてください。

1. サービス提供過程で日常的に起こる
2. しばしば起こる
3. たまに起こる（顧客によっては稀に生じる程度）
4. 非常に例外的
5. 全くない

<Q16：集計結果>

(1) 単純集計結果



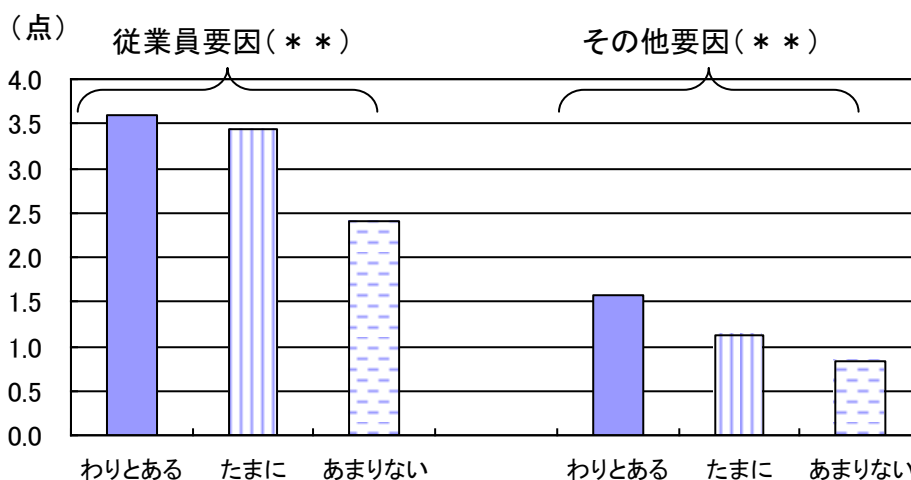
(注) 「日常的」と「しばしば」を「わりとある」に、「たまに」は同様、「例外的」と「まったくない」を「あまりない」に集約。

(2) 変異性の要因と頻度

記述統計

		度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
						下限	上限		
変異性顧客原因(含むその他)	わりとある	48	2.0208	1.52273	.21979	1.5787	2.4630	.00	6.00
	たまに	77	1.8312	1.12861	.12862	1.5750	2.0873	.00	4.00
	あまりない	31	1.5484	1.15004	.20655	1.1266	1.9702	.00	4.00
	合計	156	1.8333	1.26915	.10161	1.6326	2.0341	.00	6.00
変異性従業員原因(含むその他)	わりとある	49	3.5918	2.44880	.34983	2.8885	4.2952	.00	8.00
	たまに	78	3.4359	1.85577	.21012	3.0175	3.8543	.00	8.00
	あまりない	33	2.3939	1.61902	.28183	1.8199	2.9680	.00	7.00
	合計	160	3.2688	2.05191	.16222	2.9484	3.5891	.00	8.00
変異性仕組み原因(含むその他)	わりとある	47	1.4255	1.29790	.18932	1.0445	1.8066	.00	5.00
	たまに	76	1.4474	1.11229	.12759	1.1932	1.7015	.00	5.00
	あまりない	32	1.2813	1.14256	.20198	.8693	1.6932	.00	4.00
	合計	155	1.4065	1.17162	.09411	1.2205	1.5924	.00	5.00
変異性その他原因(含むその他)	わりとある	45	1.5778	1.37327	.20471	1.1652	1.9904	.00	6.00
	たまに	69	1.1159	.88345	.10635	.9037	1.3282	.00	5.00
	あまりない	29	.8276	1.00246	.18615	.4463	1.2089	.00	4.00
	合計	143	1.2028	1.11051	.09287	1.0192	1.3864	.00	6.00

- (注) 1. 変異性の頻度と顧客要因には関係がない。
 2. 変異性の頻度が高いほど、従業員要因を指摘する割合が高い(5%有意)。
 3. 変異性の頻度と仕組み要因には関係がない。
 4. 変異性の頻度が高いほど、その他要因を指摘する割合が高い(5%有意)。
 5. 各要因の得点は、「特に重要：2点」、「該当：1点」として集計した。



(注) どちらも5%水準で有意。

<Q16 観察：変異性の要因と頻度>

- ・ 変異性の頻度は全体として見ると「たまに」が全体の約50%で最も多く、「しばしば」生じるが約30%で続いている。
- ・ 従業員要因得点が低いグループでは、変異性が生じにくい。その他要因得点が高ければ高いほど、変異性の頻度も高くなる。

(3) CA、CB、CC 別の変異性発生頻度

CA

サービス分類：CA（業種4分類）と頻度3分割のクロス表

		度数	頻度3分割			合計
			わりとある	たまに	あまりない	
サービス分類：CA（業種4分類）	製造業	度数	8	10	9	27
		サービス分類：CA（業種4分類）の%	29.6%	37.0%	33.3%	100.0%
	卸売・小売業	度数	18	23	8	49
		サービス分類：CA（業種4分類）の%	36.7%	46.9%	16.3%	100.0%
金融業など	度数	5	11	4	20	
	サービス分類：CA（業種4分類）の%	25.0%	55.0%	20.0%	100.0%	
その他サービス業	度数	19	36	12	67	
	サービス分類：CA（業種4分類）の%	28.4%	53.7%	17.9%	100.0%	
合計	度数	50	80	33	163	
	サービス分類：CA（業種4分類）の%	30.7%	49.1%	20.2%	100.0%	

(注) 業種分類と変異性の発生頻度には統計的に有意な関係は見られない。

CB

サービス分類：CB（タイプ10分類）と頻度3分割のクロス表

		度数	頻度3分割			合計
			わりとある	たまに	あまりない	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数	3	2	2	7
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	42.9%	28.6%	28.6%	100.0%
	2.消費者向け販売	度数	13	17	4	34
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	38.2%	50.0%	11.8%	100.0%
	3.製造業	度数	4	6	4	14
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	28.6%	42.9%	28.6%	100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数	6	14	8	28
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	21.4%	50.0%	28.6%	100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数	7	4	3	14
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	50.0%	28.6%	21.4%	100.0%
6.ヒト（身体）に対するサービス	度数	7	10	3	20	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	35.0%	50.0%	15.0%	100.0%	
7.専門的システムを使用させるサービス	度数	4	10	2	16	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%	
8.専門情報提供サービス	度数	1	9	5	15	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6.7%	60.0%	33.3%	100.0%	
9.モノに対するサービス	度数	3	2	0	5	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	60.0%	40.0%	.0%	100.0%	
10.ヒト（精神）に対するサービス	度数	2	6	2	10	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%	
合計	度数	50	80	33	163	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	30.7%	49.1%	20.2%	100.0%	

(注) 変異性の発生頻度のCBによる違いは、統計的に有意な関係ではない。

CC

サービス分類：CC1（人によるか）と頻度3分割のクロス表

		頻度3分割			合計
		わりとある	たまに	あまりない	
サービス分類：CC1（人によるか）	非該当	度数 10 サービス分類：CC1（人によるか）の％ 25.6%	18 46.2%	11 28.2%	39 100.0%
	該当	度数 38 サービス分類：CC1（人によるか）の％ 32.8%	59 50.9%	19 16.4%	116 100.0%
合計		度数 48 サービス分類：CC1（人によるか）の％ 31.0%	77 49.7%	30 19.4%	155 100.0%

(注) 働きかけが「人によるか否か」で変異性の発生頻度に、統計的に有意な違いは見られない。

サービス分類：CC2（モノによるか）と頻度3分割のクロス表

		頻度3分割			合計
		わりとある	たまに	あまりない	
サービス分類：CC2（モノによるか）	非該当	度数 19 サービス分類：CC2（モノによるか）の％ 32.8%	31 53.4%	8 13.8%	58 100.0%
	該当	度数 29 サービス分類：CC2（モノによるか）の％ 29.9%	46 47.4%	22 22.7%	97 100.0%
合計		度数 48 サービス分類：CC2（モノによるか）の％ 31.0%	77 49.7%	30 19.4%	155 100.0%

(注) 働きかけが「モノによるか否か」で変異性の発生頻度に、統計的に有意な違いは見られない。

サービス分類：CC3（ITによるか）と頻度3分割のクロス表

		頻度3分割			合計
		わりとある	たまに	あまりない	
サービス分類：CC3（ITによるか）	非該当	度数 29 サービス分類：CC3（ITによるか）の％ 31.9%	44 48.4%	18 19.8%	91 100.0%
	該当	度数 19 サービス分類：CC3（ITによるか）の％ 29.7%	33 51.6%	12 18.8%	64 100.0%
合計		度数 48 サービス分類：CC3（ITによるか）の％ 31.0%	77 49.7%	30 19.4%	155 100.0%

(注) 働きかけが「ITによるか否か」で変異性の発生頻度に、統計的に有意な違いは見られない。

<Q16 観察：CA、CB、CCと変異性発生頻度>

- ・ 業種（CA）と発生頻度、手段・手法（CC）と変異性の発生頻度には関係がない。
- ・ コア・サービス分類（CB）と発生頻度の関係を見てみると、モノに対するサービス、コンサル・システム開発で、変異性が「わりとある」とする回答割合が高く、専門情報提供サービスで変異性が「わりとある」とする回答割合が低いように見える（統計的には有意ではない）。

(4) Q15の各要因と変異性発生頻度

以下、違いが統計的に有意なもののみ表を提示する。

(***): 1%水準で差が有意。

(**): 5%水準で差が有意。

(*): 10%水準で差が有意。

従業員

④ 提案力が低い (***)

同：同：対顧客提案力が低いと頻度3分割のクロス表

			頻度3分割			合計
			わりとある	たまに	あまりない	
同：同：対顧客提案力が低い	非該当	度数 同：同：対顧客提案力が低いの%	18 26.5%	27 39.7%	23 33.8%	68 100.0%
	該当	度数 同：同：対顧客提案力が低いの%	21 30.9%	39 57.4%	8 11.8%	68 100.0%
	特に重要	度数 同：同：対顧客提案力が低いの%	10 41.7%	12 50.0%	2 8.3%	24 100.0%
合計	度数 同：同：対顧客提案力が低いの%	49 30.6%	78 48.8%	33 20.6%	160 100.0%	

(注) 変異性の要因において、従業員の「対顧客提案力低い」を重視するほど、変異性が生じやすい(1%水準で統計的に有意)。

その他

③ 真の顧客への対応 (*)

同：同：真の顧客への対応と頻度3分割のクロス表

			頻度3分割			合計
			わりとある	たまに	あまりない	
同：同：真の顧客への対応	非該当	度数 同：同：真の顧客への対応の%	22 23.7%	49 52.7%	22 23.7%	93 100.0%
	該当	度数 同：同：真の顧客への対応の%	18 42.9%	19 45.2%	5 11.9%	42 100.0%
	特に重要	度数 同：同：真の顧客への対応の%	5 62.5%	1 12.5%	2 25.0%	8 100.0%
合計	度数 同：同：真の顧客への対応の%	45 31.5%	69 48.3%	29 20.3%	143 100.0%	

(注) 変異性の要因において、「真の顧客への対応」を重視するほど、変異性が生じやすい(5%水準で統計的に有意)。