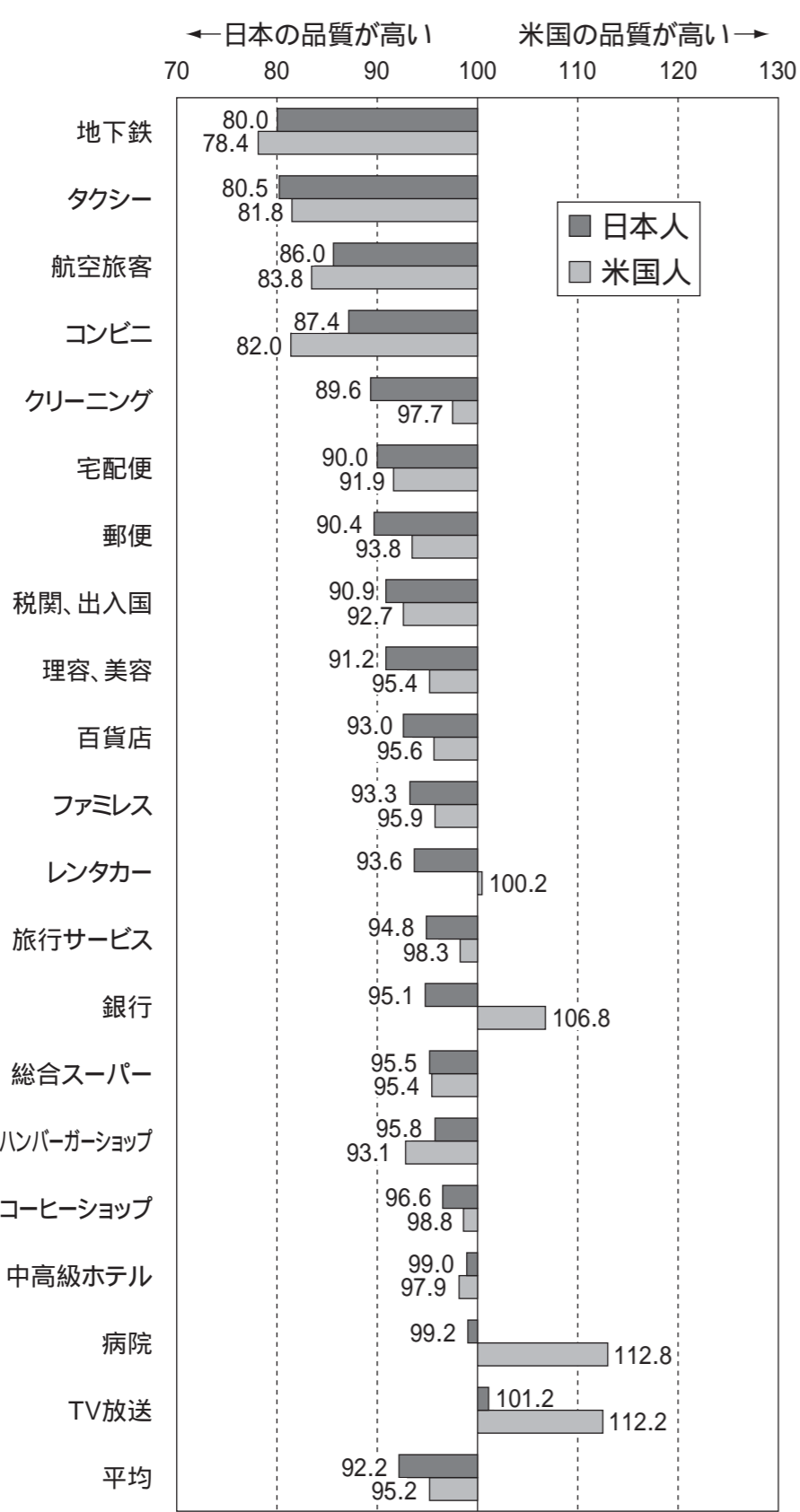
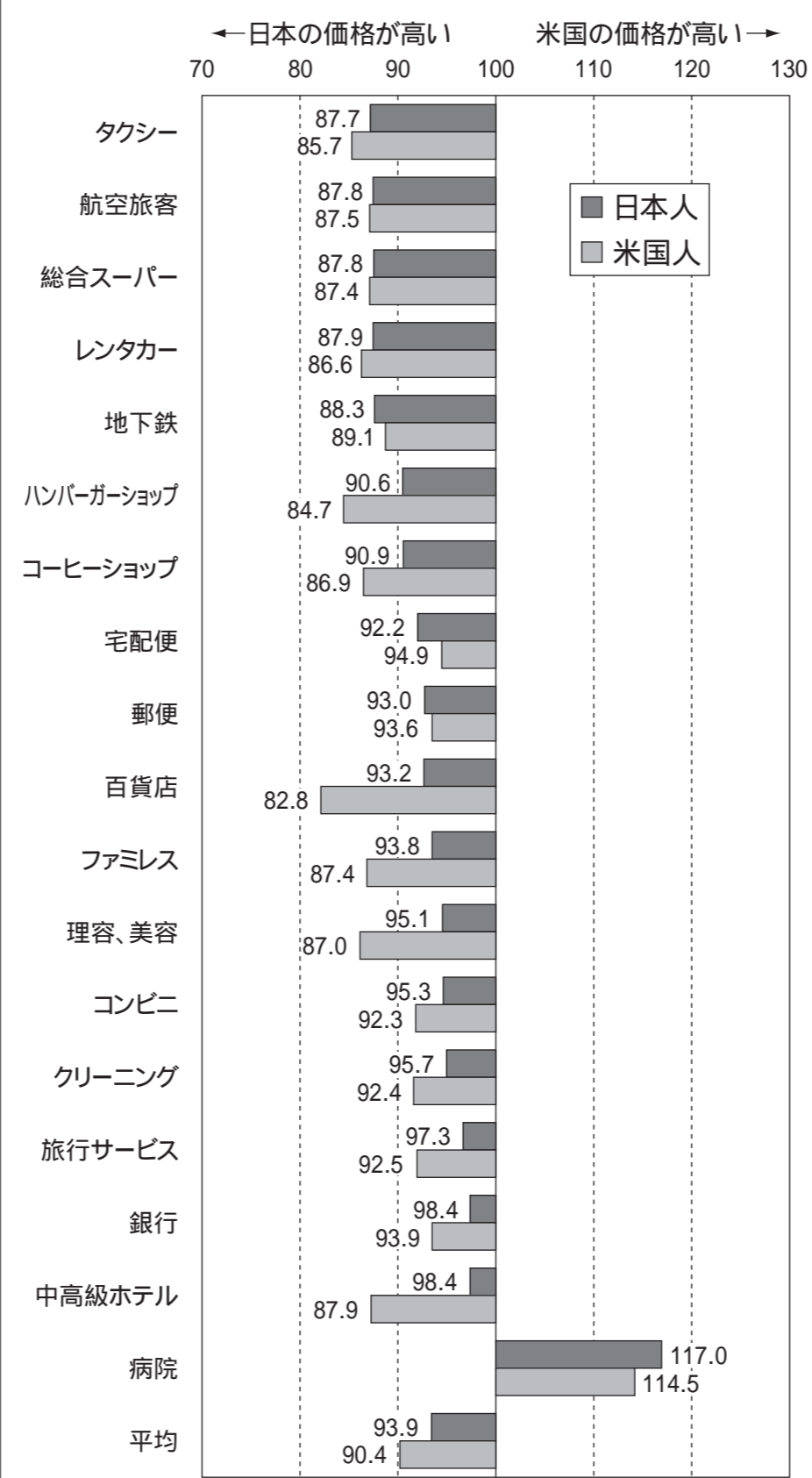


日本のサービス品質、多くが米国よりも高い

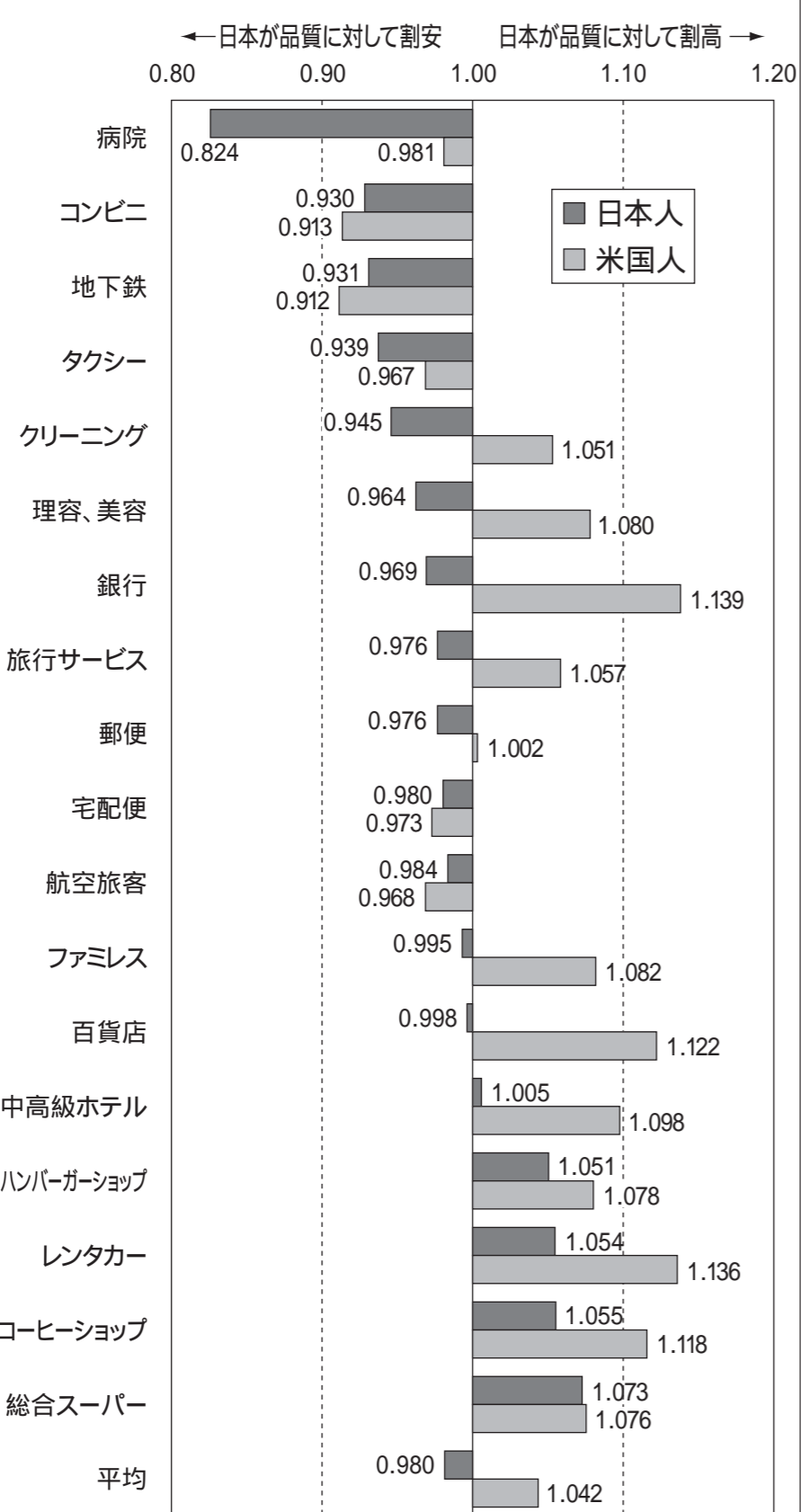
図表1 サービス品質の日米比較 (日本=100)



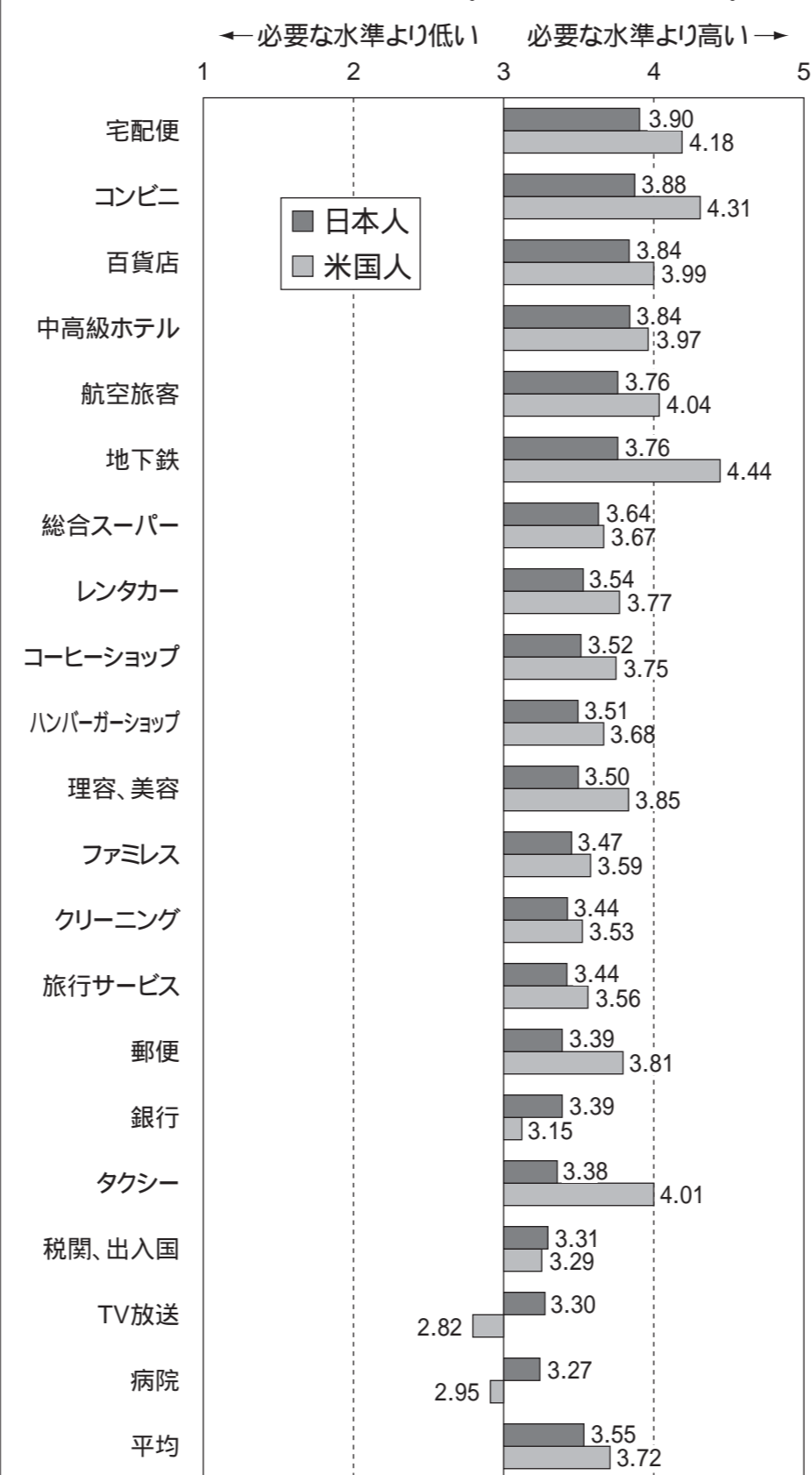
図表2 サービス価格の日米比較 (日本=100)



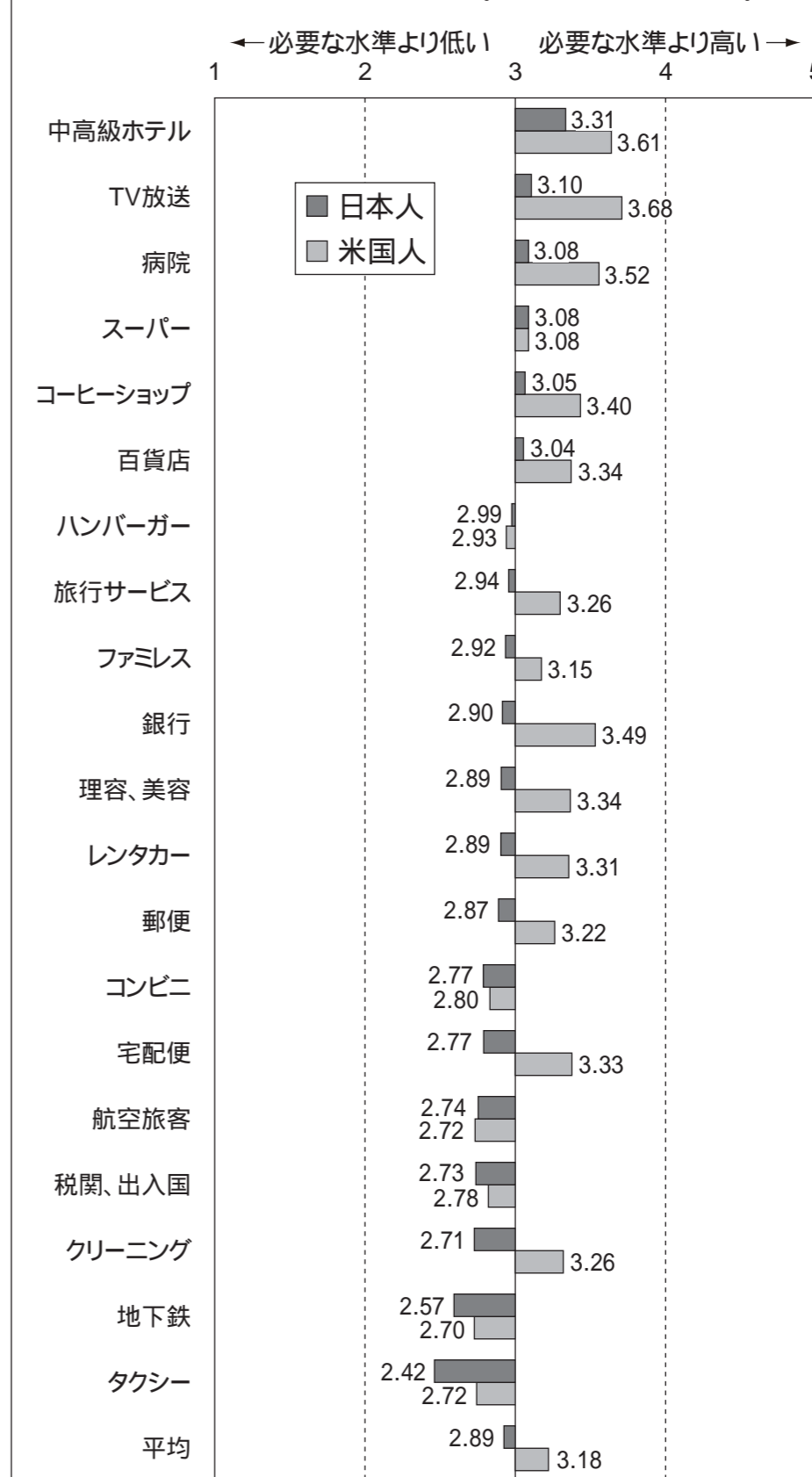
図表3 サービスの相対価格・相対品質比



図表4 日本のサービス水準 (必要な水準=3.0)



図表5 米国のサービス水準 (必要な水準=3.0)



サービス産業生産性協議会は、「同一サービス分野における品質水準の違いに関する日米比較調査結果」をこのほど発表した。代表的な20種類のサービスの品質や価格について、日米のどちらがどの程度高いと感じているか、日米両国に滞在経験のある日本人、米国人それぞれに定量的評価を求めた。日本のサービス品質は多くの分野で米国よりも高いと評価されている。などの実態が示された。調査の一部を紹介する。

日本と米国のサービス、より高く評価。米国のほうが、アメリカで経験したサービスの比較(相対品質) 高く評価されたものは、アメリカで経験したサービスの比較(相対品質) 高く評価されたもの。サービスの品質は、日本の銀行、レンタカー、高いか安いかを聞いた。サービスを比べてどうかを聞いた(図表1)。

米国人滞在経験のある日本人では、日本のサービス品質は、多くの分野で米国より高く評価されている。特に、病院を除く19種類のサービスで米国より高いと評価されている。すべてのサービスについて、日本の価格の方が高いと感じている。地下鉄、タクシー、航空旅客などの交通手段で日本人、米国人双方から高い評価を得ている。日本に滞在している米国人は、16種類のサービスの比較(相対価格) 相違が影響していると考えられる。

米国人には日本サービスは割高感

米国人は、日本人と同様に病院を除くすべてのサービスについて日本の価格の方が高いと評価している。多くの分野で米国より高く評価されている。特に、病院を除く18種類のサービスで米国より高く評価されている。サービスの品質は、日本の銀行、レンタカー、高いか安いかを聞いた。サービスを比べてどうかを聞いた(図表1)。

米国人の場合、相対価格・相対品質比が最も小さく、日本の方が品質に優れていると評価されている。日本と米国のサービス水準を比較すると、日本は米国人に比べて、必要な水準を上回る品質を提供している。日本のサービス水準は、米国人に比べて、必要な水準を上回る品質を提供している。日本は米国人に比べて、必要な水準を上回る品質を提供している。日本は米国人に比べて、必要な水準を上回る品質を提供している。