

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 6 月 28 日現在

機関番号：30111

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2016

課題番号：26380566

研究課題名(和文) 専門サービスの知覚品質と顧客満足ならびに従業員満足の影響構造に関する実証研究

研究課題名(英文) Relationship between Customer Satisfaction and Employee Satisfaction in Healthcare Professional Services

研究代表者

櫻井 秀彦 (Sakurai, Hidehiko)

北海道薬科大学・薬学部・教授

研究者番号：70326560

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,000,000円

研究成果の概要(和文)：サービス研究において、従業員満足が顧客満足を高めることが多くの先行研究で実証されている。そのため、サービス業では、従業員への内部サービスが重視されている。しかし、専門サービスに限定すれば、その因果の方向が逆になることも示唆されている。そこで本研究では、薬局薬剤師と患者へ質問紙調査を行い、その因果の方向性を確認した。結果として、顧客満足が従業員満足、特に職務満足に影響することが示された。ここから医療専門職の特性とも考えられ、患者満足を高める施策は、従業員の満足を高め、組織へのロイヤルティを高めることが示唆された。

研究成果の概要(英文)：Many prior studies have demonstrated that employee satisfaction increases customer satisfaction in service research. For this reason, in the service industries, companies emphasize internal services to employees. However, it is suggested that the direction of the causality is reversed in case of particular professional services.

In this study, we conducted a questionnaire survey for community pharmacists and patients, and confirmed the direction of the causality.

As a result, it was shown that customer satisfaction affects employee satisfaction, especially job satisfaction. From this point it was also thought of as a characteristic of medical professionals, suggesting that policies that enhance patient satisfaction enhance employee satisfaction and increase employee loyalty to their organization.

研究分野：医療マーケティング

キーワード：顧客満足 サービス品質 従業員満足 因果関係

1. 研究開始当初の背景

サービス・マーケティングの理論では、「生産と消費の同時性」や「異質性」のため、人的サービスの提供者である従業員は“内部顧客”(Gumessom1987)として重要視されている。

Heskett et al.(1994)は、内部サービス品質が従業員満足に影響し、生産性の向上などを通して、顧客の知覚サービス品質を高め、顧客満足と顧客ロイヤルティの強化に連鎖し、もって収益に貢献するというサービス・プロフィットチェーン(以下SPC)の枠組を提示している。その後、海外では様々な産業でSPCの追実験やモデルの改良に関する実証研究が行われている(Rachel et al. 2009)。しかし、SPCの連鎖を支持するもの(Ricci et al. 1998, Spinelli & Canavos 2000)がある一方、従業員満足と顧客満足には有意な関連性が認められないとするもの(Silvestro & Cross 2000, Homburg et al. 2009)もあり、評価が二分している。加えて、最近では専門サービスに限れば、逆因果、すなわち顧客満足こそが従業員満足の規定因であるとする報告もある(Frey et al. 2013)。しかし、サービス水準が比較的高いとされる本邦でも、SPCに関する実証研究は、小野(1995)や藤村(1997)以外には見受けられない。

多くの実証研究では、SPCの枠組はこれを前提とした形で独立、かつ断片的に扱われ、1)インターナル・マーケティングに関する研究と、2)サービス・マーケティングに関する研究との、大きく2つの領域で別個に研究されている。それぞれ1)職務満足と組織への態度や内部サービスを規定因とする従業員満足、合わせて顧客志向や組織文化等の相互作用を検討した研究(Desphande et al. 1993, Donovan et al. 2006)や、2)サービス品質評価次元と総合品質評価から顧客満足、ロイヤルティへの影響経路に焦点を当てた研究(Cronin et al. 2000, Dagger et al. 2007)等がある。両者にはそれぞれ膨大な実証研究の蓄積があるものの、両者間を統合した上で、種々の知見を検証した研究は非常に乏しいのが現状である。

一方、社会医学や医療管理学の領域では、「医療の質」(Donabedian 1966)や「患者中心の医療」(Weed 1968)といった概念が古くから掲げられ、これらを志向した医療専門職のマネジメントも永らく研究対象となっている(Stamps et al.1978, 松尾 2009)。更に興味深いことに、医療職の満足度と患者満足度の関連性を実証した研究が、SPCの提唱に先立って国内外で行われていた(Weisman et al. 1985, 池上他 1987)。

これらの発展研究は、国内でも行われている(徳永他 1998, 徳永他 2001, 恩田他 2005)が、病院が対象で満足度は施設平均をデータとしているため、標本数は最大でも43という限界から、単純な関連性の確認に留まっており、多変量解析や母集団別分析等はなされ

ていない。よって、病院でなく薬局を対象にすれば、専門職は薬剤師に限定でき、標本数の問題も解決できる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、医療という公共性を有する専門サービス提供組織を対象にして、インターナル・マーケティングと関係性マーケティングの枠組に加え、医学領域で経験的・理論的に提示されてきた概念(自己効力感、エンパワーメント、アドボカシー等)を導入し、従業員満足から顧客ロイヤルティまでの影響構造を、実証研究を通して再検討することにある。

経済のサービス化が進んだわが国においても、従業員満足から顧客ロイヤルティへの連鎖モデルは実証研究での検証が不足しており、新たな構成概念と各々の規定因を導入して分析する。

このモデルを各属性や診療科ごと等で検討することで、専門職によって提供される希少資源である医療サービスの、更なる顧客理解と効用・効果改善への一助となる成果を目指す。

3. 研究の方法

大手薬局運営企業に依頼し、来局患者ならびに当該店舗の薬剤師全員への自己記入式質問紙調査を行った。患者には知覚品質(SQ; service quality)と顧客満足(CS; customer satisfaction)に関して、薬剤師には従業員満足(ES; employee satisfaction)に関して調査した。患者への質問項目は櫻井他(2016)を採用した。なお、ここでは、知覚品質の影響の因果の方向性を確認する必要から、道具的変数法を用いる。このため、SQに関連して、提供結果や技術評価に関連するサービス品質要素である技術品質要素(TcQ; technical quality)と、サービスの提供過程や補完・促進に関連する品質要素である機能品質要素(FnQ; functional quality)を設定した。ESに関しては、先行研究での定義や測定項目が様々である。そこで、林(2000)やBrown and Lam(2008)などが、ESを職務と職務以外の環境からの満足という2面性を持つものとして定義していることから、本研究では、職務満足(以下JS; job satisfaction)と環境すなわち職場満足(OS; organizational satisfaction)に区分して調査することにした。この2面性については、事前に行った薬剤師3名へのインタビューからも示唆されている。更にSPCに倣い組織へのロイヤルティ(以下OLY; organizational loyalty)を測定した。薬剤師への質問項目については、櫻井(2016)を援用した。質問に対し、1に「全くそう思わない」、4に「どちらともいえない」、7に「強くそう思う」を配した7点法尺度で回答を求めた。これらデータの、店舗ごとでの回答平均値を分析データとした。患者12,475件と薬剤師565件から

なる、186 薬局分であった。店舗当たりの回収調査票の最小値は、患者が 30 件 (Ave.=68.3)、薬剤師は 1 件 (Ave.=3.21) であった。

分析モデルでは、下図 1 のように、既存研究で因果の方向性が実証されている実線の矢印部分の TcQ と FnQ からの SQ と、SQ から CS、本研究では ES を区分した JS と OS から OLY の関連性以外の、破線の矢印で示された部分の関連性について検証していくことにする。特に本研究で着目するリサーチクエスションは、専門サービスにおいて前項の先行研究で議論の分かれている、RQ1: ES と CS の因果の方向性と、RQ2: SQ が媒介変数としての機能を果たすか否か、である。上述のように TcQ や FnQ が道具的変数として機能すれば、SQ ならびに JS と OS についても他の変数との因果の方向性も確認できることになる。

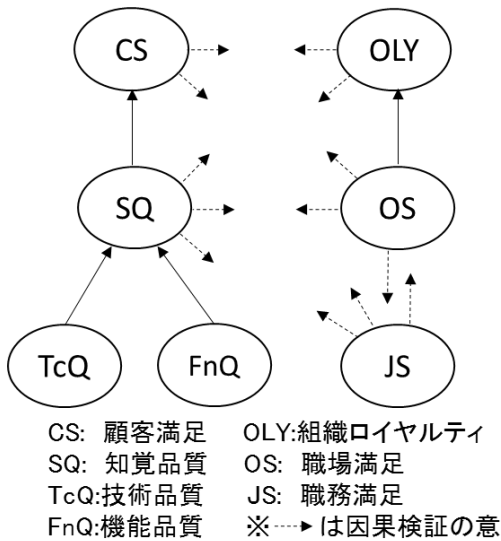


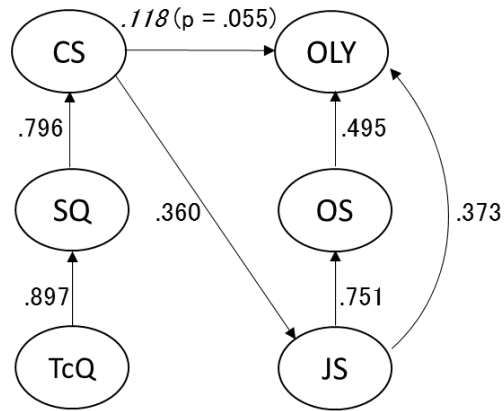
図 1 因果検証モデルの概念図

4. 研究成果

推定結果を図 2 に示す (CFI=0.951, RMSEA=0.082)。分析過程において、FnQ は薬剤師側の変数の JS や OLY との関連性が有意となり、道具的変数として不適であったため、TcQ のみ残して推計した。顧客 (患者) 側と従業員 (薬剤師) 側双方の変数からの因果の方向性を確認した結果、CS は JS に影響し、OLY への影響も有意傾向を示した。CS から OS への影響は有意ではなかった。また、CS から JS へのパスに代わって SQ から JS へのパスも有意となったが、図 2 で示したモデルより AIC 含めた適合度が低かったことから、図 2 のモデルを最終推計結果として示している。なお、SQ からの他の薬剤師側の変数への影響はすべて有意ではなかった。

結果として、SPC が提唱する ES (本稿での JS と OS) から SQ と CS、すなわち薬剤師側の変数から患者側の変数への影響はすべて有意ではなかった。加えて、JS と OS の関連性も、OS と JS に相関を想定したモデルや OS から

ら JS への因果を想定したモデルの方が、適合度やパス係数などが低下することを確認している。



*1) すべて標準化解

*2) CS→OLY以外の推定値はすべて $p < .001$

図 2 推定モデルと結果

本研究では、SPC に関して先行研究でも議論の分かれている、RQ1: ES と CS の因果の方向性と、RQ2: SQ が媒介変数としての機能を果たすか否か、について専門サービスを対象として実証研究を行った。

結果は、RQ1 に関しては Heskett et al. (1994) や、大勢を占める ES から CS への影響ではなく、CS が ES、特に職務満足 (JS) に影響する結果であった。これは、Frey et al. (2013) が示唆するように、専門職にとっては顧客の満足や成果が自身の仕事のモチベーションや満足となることを反映したものと考えられる。特に医療職の場合、川上・木村 (2013) の指摘のように、顧客志向と同義と捉えられる患者中心の医療など、資格取得以前からの教育の影響などが強く表れたものと考えられる。これは分析過程において、SQ よりも、より情動的な変数である CS からのパスを設定したモデルの方が、適合度が高かったことから示唆されよう。

SQ に関して、RQ2 について TcQ を道具的変数として分析したところ、薬剤師側の JS や OS、OLY のどの変数からの影響も有意ではなかった。これはメタ・アナリシスによって Heskett et al. (1994) の提唱通りに分析を行った Brown and Lam (2008) の結果と異なるが、本研究の知見を基に、対象とするサービスの範囲を拡充することで、サービスの特性に基いた、より深い知見が得られると考えられる。

以上、本研究の理論的な貢献は、専門サービスの場合に、従来から提唱されていた従業員満足から顧客満足への影響経路でなく、顧客満足が従業員満足、特に職務満足や組織ロイヤルティに正の影響をもたらす可能性を示したことである。実務的な貢献は、顧客満足を高める施策は職務満足を高め、同時に従業員の組織ロイヤルティを高める可能性を示唆したことにある。最後に、本研究の限界

と課題であるが、先述のように本研究は薬局が提供するサービスに限定しており、専門サービスを含め対象とするサービスを拡充して因果の方向性を検証する必要がある。また、実務的な要請からも、患者の継続利用率向上や従業員の離職率低下などの成果指標への影響について検証する必要があると考えている。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計3件)

佐島進、櫻井秀彦、我妻拓哉、佐藤陽介、早瀬幸俊(2015)、保険薬局における服薬指導に対する患者の評価構造に関する研究、医薬品情報学、査読有、17(3)、8-14.

DOI : 10.11256/jjdi.17.118

櫻井秀彦、恩田光子、野呂瀬崇彦、柳本ひとみ、古田精一(2016)、医薬分業下における外来慢性疾患患者の服薬アドヒアランスと医療サービス評価の関連性：残薬削減とかかりつけ薬局を志向した実証研究、社会薬学、査読有、35(1)、23-33.

DOI : 10.14925/jjsp.35.1_23

佐島進、櫻井秀彦、佐藤陽介、我妻拓哉、早瀬幸俊(2017)、保険薬局における患者視点での医療サービスの評価と次回利用意向への影響要因に関する実証研究、医薬品情報学、査読有、18(4)、29-38.

DOI : 10.11256/jjdi.18.251

[学会発表](計10件)

小関有希乃、櫻井秀彦、薬局機能に関する患者満足度に関する研究、日本社会薬学会第33年会、2014年9月、東京

松浦汐里、櫻井秀彦、服薬支援に関する患者の薬剤師に対する評価、日本社会薬学会第33年会、2014年9月、東京

櫻井秀彦、野呂瀬崇彦、恩田光子、保険薬局薬剤師の職務満足と患者志向に関する実証研究、日本社会薬学会第34年会 2015年7月、熊本

櫻井秀彦、野呂瀬崇彦、恩田光子、医療サービス提供組織における患者志向と職務満足の関連性、平成27年度第4回日本商業学会北海道部会、2016年3月、札幌

櫻井秀彦、恩田光子、医療提供組織における職務意識と患者志向の関連性、第54回日本医療・病院管理学会学術総会 2016年9月、東京

櫻井秀彦、野呂瀬崇彦、恩田光子、専門サービスにおける顧客満足と従業員満足の関連性、第53回消費者行動研究コンファレンス、2016年11月、川崎

櫻井秀彦、野呂瀬崇彦、恩田光子、専門サービス財の提供組織における顧客満足と従業員満足の関連性、2016年度生活経済学会北海道部会、2016年12月、札幌

櫻井秀彦、専門サービスの知覚品質と顧客満足ならびに従業員満足の関連性、平成28年度第4回日本商業学会北海道部会、2017年3月、札幌

櫻井秀彦、野呂瀬崇彦、恩田光子、薬局における患者満足度と薬剤師の満足度の関連性、日本薬学会第137年会、2017年3月、仙台

Hidehiko Sakurai, Relationship between Customer Satisfaction and Employee Satisfaction in Healthcare Professional Services, *Frontiers in service conference 2017*, 2017年6月、NY, USA

6. 研究組織

(1) 研究代表者

櫻井秀彦 (SAKURAI, Hidehiko)

北海道薬科大学・薬学部・教授

研究者番号：70326560

(2) 研究分担者

恩田光子 (ONDA, Mitsuko)

大阪薬科大学・薬学部・教授

研究者番号：60301842

野呂瀬崇彦 (Norose, Takahiko)

北海道薬科大学・薬学部・准教授

研究者番号：30433452

(4) 研究協力者

佐島進 (SASHIMA, Susumu)