

研究開発課題説明資料（中間評価）

1. 課題名（期間）

ニーズ・CS を把握し活用するための技術（H14 年度～H16 年度）

2. 主担当者（所属グループ）

小島隆矢（住宅・都市研究グループ）

3. 背景及び目的・必要性

- ・ISO9000s（経営品質に関する規格）の 2000 年大幅改正では、顧客満足（CS）情報の監視と、その情報の入手・分析・活用の方法を定めることが要求されるようになった。顧客重視の思想およびそれを具現化する技術・体制に対する社会的な要請は今後ますます高まるものと思われる。
- ・しかし、一般に、建築設計においては、ニーズ・CS が設計に反映されにくいといわれる。
- ・建築基準法の性能規定化、住宅品質確保法に基づく性能表示など、要求の水準を客観的な指標で表し、規制や契約の対象としようという取り組みもなされているが、利用者のニーズ・CS の中には、客観的な指標とにくいもの、統一の基準を設けにくいもの等があるので、上記のような施策だけでは十分とはいえない。
- ・そこで、建築設計（改修、維持管理なども含む）において、ニーズ・CS を把握し活用する技術を開発することを目的とした研究を行う。

4. 研究開発の概要・範囲

手法の内容としては、利用者のニーズを把握・検討・反映していくプロセスを以下の 3 段階としてとらえ、各段階を支援するために用意したサブ手法の連携により、一連の手法として機能するものを想定している。

- 1) ニーズ項目を抽出・整理する。（例えば、評価グリッド法）
- 2) ニーズ項目の優先順位を把握する。（例えば、ベネフィットポートフォリオ）
- 3) 論点を明確化し、意思決定を行う。（例えば、AHP（階層化意思決定法））

括弧内に示したように、サブ手法の候補となる手法はいくつかすでにあり、一部すでに適用が始まっている。しかし、個々の手法の適用や検討にとどまり、他の競合手法との比較、複数の手法の連携など不明な部分が多い。また、学術的には研究されているものの、現実の場面への適用事例はまだ多くない（従って、実務レベルでの方法論は十分に成熟していない）。このような点が本研究における中心的な検討課題である。

5. 達成すべき目標

- ・ニーズ・CS 把握活用ツールの試作開発
- ・Web 等による成果物（新技術および試作開発ツール）の公開、活用実績

6. 進捗状況（継続課題のみ）

- ・不特定多数のユーザーのニーズ把握に有効な統計的因果分析の方法論を検討し、成果を得た。また、それを反映したソフトウェアを試作した。
- ・自由言語で記述されるニーズ情報の把握・整理を行う手法検討およびソフトウェア試作を進行中。
- ・いくつかの施設のリニューアル、環境改善などに各種手法の試行適用を行っている。