

大学生視点に立った高等教育サービス品質の評価尺度 —文献レビューを中心に—

徐 彬 如
侯 利 娟

〔要 旨〕

過去の30何年間に、高等教育サービス品質の評価尺度に関して、多くの研究者の関心を引き寄せ、高等教育研究分野における重要な課題となった。中でも、とりわけ、大学生の視点から高等教育サービス品質を図ろうとするアプローチが注目を浴びている。本稿は近年の欧米及び中国の主要な高等教育研究関連の学術ジャーナルで公表された文献を体系的に取りまとめ、既存研究の貢献および問題点を洗い出した。これを踏まえた上、継続研究は高等教育サービス品質に対する測定方法と測定項目の改良、調査対象の細分化、より適切な統計手法の採用といった点に注意を払うべきだと提言した。

1. はじめに

近年、テクノロジーやグローバル化の流れによって、高等教育を取り巻く環境は激変しており、大学をはじめとする高等教育機関もサービス・マーケティングの視点を取り入れるようになった。その背景には、高等教育がサービスとみなされ、高等教育機関には効率かつ効果的な方法で学生に価値を提供し、その価値を持続させることが求められることが上げられる。現に、20世紀90年代に入り、高等教育研究の分野において、サービス・マーケティング理論および研究成果が取り入れられ、高等教育サービスという教育理念が提唱された。このような理念は経済のサービス化との社会背景に適合し、高等教育機関とその学生がそれぞれ「サービス提供者」と「顧客」とみなされ、従来になかった考え方を提供したといえよう。これを契機に、高等教育サービスに関する研究が盛んに行われるようになり、この中でも、重要課題の一つとして、高等教育サービス品質(service quality in higher education)をどう評価すればよいのかという課題に、多くの研究者並びに高等教育関係

¹ 本研究は2018年度南京工程学院高等教育研究課題(2018YB15)の助成を受けており、また本稿の執筆にあたり、京都大学マーケティング研究会の諸先生から示唆に富むアドバイスを頂き、ここに記して心から感謝の意を申し上げます。

者が高い関心を示した (Sultan and Wong 2010 ; 余・韓 2010 ; Rajani et al. 2011などをご参照)。

90年代から今日に至り、おおよそ30年間を経て、高等教育サービス品質の評価尺度に関しては、多くの定量または定性研究が蓄積されてきた (胡 2015 ; p.90)。一方で、営利組織が提供するサービス製品とは異なり、高等教育サービスの複雑さを考慮すれば、まだまだ研究の余地がたくさん残されているはずである。現に、高等教育サービス品質の概念規定をはじめとして、先行研究においては、測定方法や調査項目や調査対象や分析手法などに関しても、必ずしも共通した認識に至っていない。そこで、本稿は先行研究の整理を通じて、高等教育サービス品質の評価尺度に関わる研究動向を探ることとする。以下、概念規定をはじめ、実証研究のレビューに次いで、今後の研究課題の提示という順に議論を展開していく。

2. 高等教育サービス品質とは

そもそも高等教育サービス品質の概念規定を議論する前に、まず教育品質 (quality in education) および教育サービス品質 (educational service quality) について触れる必要がある。初期の文献において、教育品質は教育の卓越性や、満足あるいは学生の期待を超える程度や、教育成果および体験の有効性であると定義され、また教育サービス品質は学生が教育体験に対する全般的な評価であると理解されている (Rajani et al. 2011, p. 302)。

一方で、高等教育関係者および学術研究者が多大な関心を寄せているにもかかわらず、高等教育サービス品質そのものの概念規定に関しては、まだ定かではない (Brochado, 2009 ; Rajani et al. 2011)。その根本的な原因は、恐らく高等教育サービスにとっての「顧客」の複雑さにあると思われる。これには学生とその親、教職員、政府、社会、企業など多様な顧客が含まれている。馬 (2009) は学生を高等教育サービスの最も「直接的な顧客」と、その親を「間接的な顧客」と、雇用主となる企業や国などを「最終的な顧客」と位置づけている。つまり、対象顧客が違えば、高等教育サービス品質に対する理解や期待やニーズなども大きく異なり、場合によっては、全く異なる可能性も出てくる。本稿はサービス・マーケティング分野における代表的なサービス品質の定義に因んで、差し当たり、高等教育サービス品質を「高等教育サービスに含まれる特性が学生の明示的または潜在的なニーズおよび期待を満足できる程度」と定義しておこう (胡 2015, p. 12)。

3. 高等教育サービス品質の評価尺度に関する先行研究

高等教育関係者が意図的に高等教育サービス品質を向上させるために、まずそれに対する適切な評価体系を確立させる必要がある。90年代から、いかに高等教育サービス品質を評価するののかに関して、多くの定量または定性研究が展開されてきた。この中では、いくつかの参考価値の高いレビュー研究も含まれている（Anita et al. 2009；Sultan and Wong 2010；余・韓2010；Rajani et al. 2011）。このような研究の流れの中で、とりわけ、留意すべきことに、高等教育サービスの直接的な顧客、すなわち、学生の視点から高等教育サービス品質を捉えようとする研究が大半を占めている（Sultan and Wong 2010；余・韓 2010）。その背景には、学生の視点に立った研究は高等教育関係者により直接かつ有益な提言ができることが上げられよう。したがって、本稿における研究レビューを行う際にも、大学生視点に立った先行研究に限定し、主に2005年以降、欧米と中国の高等教育研究関連の学術ジャーナルで公表された文献を中心に、このテーマの研究動向を探ることとする。先行研究の検索に当たり、主に higher education、service quality、高等教育、服務質量（サービス品質）をキーワードに主要なデータベースを網羅した。表1は、著者／発表時期、調査対象／測定項目数、評価尺度の構成、統計分析方法の4項目を軸に、既存研究をまとめたものである。

4. 先行研究の主要な特徴

初期の実証研究はSERVQUALに代表されるサービス品質モデルを援用し、このテーマの研究基礎を築いた（Sultan and Wong 2010；余・韓 2010）。これらの研究は高等教育サービスの特徴に合わせて、若干の修正を加えれば、SERVQUALの適用が十分可能であると主張した（余・韓 2010）。本稿はこうした初期の実証研究を踏まえた上で、近年の研究特徴として、主に次の4点を取り上げる。

第1に、既存研究はいわゆる「ギャップモデル研究」と「非ギャップモデル研究」の2タイプに大きく分けられる。大半の初期研究も含め、ギャップモデルに基づいた研究は主にSERVQUALに含まれる5つの次元（有形性、信頼性、反応性、確実性、共感性）をもって、高等教育サービス品質を捉えようとしていた（余・韓 2010）。有形性とは高等教育機関の物理的な施設、設備や教職員の外見などについての品質を指し、信頼性は約束された教育サービスを正確に遂行する能力を、反応性は学生を助け、迅速な教育サービスを

表1 高等教育サービス品質の評価尺度研究一覧

著者／発表時間	調査対象／調査項目数	尺度構成	統計手法
ギャップモデル研究：			
Galeeva (2016)	ロシア／大学11校 1000名／23	信頼性、確実性、反応性、共感性、有形性	IPA
許文鑫 (2014)	中国／大学20校 スポーツ専攻 院生676名／23	効果性、信頼性、価値、確実性、気遣い、ブランド	EFA
余天佐・韓映雄 (2013)	上海某大学 院生203名／46	カリキュラム、食事と宿泊、指導教員、図書館、学生管理とサポート、学術活動、文化体育活動、医療サービス	EFA IPA
Shekarchizadeh et al. (2011)	マレーシア／公立大学5校 留学生院生522名／35	指導教員の専門性、信頼性、サービス、有形性、承諾	EFA
周正嵩・孫月娟 (2010)	江蘇省某大学 院生165名／24	インタラクティブ、信頼性、価値、確実性、気遣い、ブランド	EFA
Smith et al. (2007)	イギリス某大学 情報技術専攻 314名／22	信頼性、確実性、反応性、共感性、有形性	EFA
Barnes (2007)	イギリス某大学 中国人留学生 院生102名／19	信頼性、確実性、反応性、共感性、有形性	EFA
顧佳峰 (2006)	北京某大学 288名／24	インタラクティブ、信頼性、価値、確実性、思いやり、外見	EFA IPA
非ギャップモデル研究：			
Teeroovengadam et al. (2016)	モーリシャス大学 207名／53	HESQUAL (行政管理、物理環境、カリキュラム、サポート施設、変革)	EFA
鐘貞山・孫夢遙 (2016)	中国某大学 院生518名／32	有形性、反応性、確実性、共感性、専門性、成果	主成分分析 IPA
伍伯妍 (2016)	華僑大学 建築専門院生 254名／29	有形性、確実性、反応性、共感性、信頼性	IPA
胡子祥 (2015)	中国成都某大学 239名／35	ブランド・イメージ、就職サービス、カリキュラム、共感性、教育プロセス、信頼性、人材育成、講義プロセス、生活サービス	EFA CFA 二階層因子分析
Calvo-Porrall et al. (2013)	スペイン 私立大学／135名 公立大学／77名／25	有形性、共感性	CFA
宋偉など (2013)	中国科学技術大学 西南科技大学 MBA 受講生200名／20	教員構成、募集条件、学校サービス、卒業関連業務、受講条件、教育組織	主成分分析 重回帰分析
賀莉 (2012)	中国某大学 276名／16	確実性、信頼性、反応性、共感性	EFA 重回帰分析
朱才斌・劉志剛 (2012)	上海と北京の大学7校 2064名／20	EDUQUAL (学校環境と施設、信頼性、反応性、教職員の能力と態度、学生満足度)	EFA CFA 二階層因子分析
Tsinidou et al. (2010)	ギリシア某大学 経済経営専攻学生 265名／40	教員、行政サービス、図書館サービス、カリキュラム構成、学校の立地、大学施設、個人キャリア	AHP
Sultan and Wong (2010)	日本の大学11校 留学生362名／67	PHEd (信頼性、有効性、能力、効率、適応性、確実性、特殊状況管理、教育内容)	EFA CFA
劉敬巖 (2010)	中国天津の大学5校 618名／35	カリキュラム、教職員サービス、学術資源、管理体制、学校環境、学校活動、食事と宿泊	EFA CFA 二階層因子分析
Nadiri et al. (2009)	東地中海大学 492名／22	無形性、有形性	EFA 重回帰分析
Angell et al. (2008)	イギリス某大学 院生170名／18	教員と設備、休暇と娯楽、企業協力、費用	EFA IPA
欧陽河など (2008)	湖南省の大学34校 学部生841名 院生146名 短大生355名／60	カリキュラム、生活と環境、インフォメーション資源、入学と就職、コンサルティングとアドバイス、費用と助成、個人キャリア	EFA CFA 二階層因子分析
潘勇 (2007)	北京の大学2校 474名／17	指導、有形性、信頼性	EFA 重回帰分析
Abdullah (2006)	マレーシアの大学6校 409名／41	HEdPERF 非学業サービス、学業サービス、評判、接近容易性、カリキュラム、共感性	EFA CFA 重回帰分析

IPA：Importance/Performance 分析法 AHP：階層分析法
EFA：探索的因子分析 CFA：確認的因子分析

学生に提供する意向を、確実性は学生からの信頼と信用を高める教職員の知識や能力を、共感性は学生に対する気遣いや個人的な注意を意味する (Brochado, 2009, p. 176)。この類の研究においては、調査対象から事前の期待値と実際の体験値という二組のデータが収集され、両者の差が高等教育サービス品質とみなされる。しかし、残念ながら、大半の研究では、SERVQUAL をそのまま再現させることができなかった。これに対して、近年の研究を中心に、多くの研究者が SERVPERF に代表される非ギャップモデルに基づいた研究を展開していた。SERVPERF は SERVQUAL と同様な次元構成および調査項目を採用しているが、調査対象の実際の体験値だけを用いて、サービス品質を把握しようとするモデルである。

第2に、近年、多くの実証研究が展開されるにつれ、一部の研究者は高等教育サービス品質を評価する専用モデルの開発に取り組むようになった。このような動向は明らかに SERVQUAL または SERVPERF が抽象過ぎることと操作性に欠けることへの反省である。現に、営利組織が提供するサービス製品とは大きく異なることを考慮し、高等教育サービスの特徴を十分に反映できるような独自の評価モデルの開発が進められてきた。HESQUAL は行政管理、物理環境、カリキュラム、サポート施設、変革という5つの次元で構成される (Teeroovengadum et al. 2016)。EDUQUAL には学校環境と施設、信頼性、反応性、教職員の能力と態度、学生満足度という5つの次元が含まれる (朱・劉 2012)。PHEd においては、信頼性、有効性、能力、効率、適任性、確実性、特殊状況管理、教育内容という8つの次元が示された (Sultan and Wong, 2010)。HEdPERF には非学業サービス、学業サービス、評判、接近容易性、カリキュラム、共感性からなる6つの次元が含まれる (Abdullah, 2006)。これらの評価モデルは従来の研究よりも高等教育サービスの特徴をより良く反映し、SERVQUAL および SERVPERF からの脱却を図ろうとしていることが明らかである。

第3に、近年の実証研究における調査対象にも変化が見られた。具体的には、調査対象が細分化され、学歴別または専攻別の学生を調査対象にした研究が続々と登場した。その背景には、学歴また専攻が高等教育サービス品質の評価もしくは知覚に大きな影響をもたらすことがある。初期の実証研究は経済、経営または財務を専攻する学部生を調査対象に選定することが多かった (余・韓 2010)。これに対して、最近の研究においては、スポーツ専攻 (許ほか 2014) や、情報技術専攻 (周・孫 2010) や、建築学専攻 (伍 2016) の学生を調査対象にしたケースが増えた。また調査対象の学歴を見ると、学部生をはじめ、大学院生のほか、留学生 (Barnes, 2007) や、MBA 受講生 (宋ほか 2013) というように、

様々な学歴を持つ学生が調査対象として選ばれた。また興味深い研究として、欧ほか（2008）は短大生、学部生そして院生の知覚品質を比較し、三者間の知覚品質の差異を分析した。このように、近年の実証研究は調査対象の学歴、知識構成、専攻、性格特徴、行動様式といった要因にも注目するようになり、この分野の研究を一層進化させている。

第4に、既存研究に採用される統計分析手法もより多様化、複雑化の傾向が示された。よく見られる探索的因子分析（EFA）、確証的因子分析（CFA）、二階層因子分析のほか、一部の研究においては、Importance/Performance 分析法（IPA）や重回帰分析や階層分析法（AHP）といったより高度な統計手法も採用されるようになった（Maria et al. 2010）。こうした分析手法を採用することにより、高等教育サービス品質の次元構成だけでなく、評価指標の重要性または優先順位も確認できるようになったのである。

5. 今後の研究方向および課題

近年の実証研究は量と質の両面から大きく前進し、後継研究のために極めて重要な基礎を築いたといえよう。しかし一方で、本稿の研究レビューを通じて、高等教育サービス品質の評価尺度にはまだ大きな研究余地が残されていることも明らかであろう。本稿は今後の研究方向および課題として、次の4点を提示する。

まず、高等教育サービス品質の測定方法に関しては、今後の研究において、積極的に SERVPERF や HEdPERF といった「非ギャップモデル」を採用することを強く勧める。SERVQUAL に代表される「ギャップモデル」の貢献を認めると同時に、SERVQUAL に基づいた実証研究には多くの疑問が残されている事実も無視できないであろう。現に、サービス・マーケティング研究の領域においても、SERVQUAL が提唱された当初から本日に至り、それに対する批判と疑問が絶え間ないのである。このような批判もしくは疑問は主に二つのことに集中している。1つ目は調査対象の実際の体験値と期待値の差に対する数値化操作の妥当性に対する疑問である。2つ目は SERVQUAL における5つの次元の適用妥当性に対する疑問である。長期調査にしる、一時調査にしる、期待値と体験値が別々に収集されるので、その信頼性と有効性には問題が残される。他方の SERVPERF はより便利なツールだけではなく、ギャップモデルが持つ信頼性と有効性の問題をうまく回避した。現に、SERVQUAL、SERVPERF および HEdPERF からなる三者間の比較分析では、SERVQUAL よりも SERVPERF と HEdPERF は一段と高い信頼性が得られた（Brochado, 2009）。また SERVPERF と HEdPERF との比較分析において、HEdPERF の内部一致性

や、有効性や、収斂性や、判別性といった指標に関しては、測定の基本要件に達したことが明らかにされた (Abdullah, 2005)。

また、高等教育サービスは他の営利サービスと大きく異なり、高等教育サービスの持つ特徴を十分に配慮し、測定項目の更なる改善が求められている。言い換えれば、高等教育サービス品質の次元の一般化を図ると同時に、各次元に対応する測定項目の修正も求められている (呂ほか 2016)。とりわけ、注意すべきことに、先行研究の大半は「教育プロセス」に注目しているが、高等教育サービス品質に含まれる「結果品質」と「プロセス品質」への配慮が不十分であったため、測定項目の不備が目立った。例えば、人材育成、知識革新、学生のキャリア、社会への奉仕といった内容は結果品質とみなされる。これに対して、カリキュラムの設置、授業内容、日常生活環境、インフォメーション資源、学習資源、入学と就職、コンサルティングとアドバイス、費用と援助、学生サービスといった内容は明らかにプロセス品質に属される。結論として、測定項目を作成する際、高等教育サービスを全体的に把握し、教育プロセスのみならず、行政サービスなどの補助的な測定項目も考慮されるべきである。

そして、今後において、学歴別、専攻別、大学のタイプ別に調査対象を分けて、実証研究を展開すべきである。例外を除けば (欧ほか 2008)、学歴別 (短大、学部、大学院) または大学のタイプ別 (学術研究型、総合型、職業技術養成型) の分析が欠けていた。大学によって、そのポジション、教育研究能力、評判、学生の素質、養成目標、養成方式などの点においては、大きな相違が見られ、その教育サービス品質の評価体系も当然違ってくる。したがって、今後の研究においては、大学のタイプを分類した上、それぞれの評価体系を構築すべきである。これと同時に、大学間に共通する評価尺度と個別尺度を整理することで、タイプ別の大学のニーズに応えることも可能となる。このほかに、在校生だけではなく、卒業生を対象にした研究も積極的に展開すべきである。なぜなら、卒業生はそれまでに受けた高等教育サービスに対して、在校生よりも深い理解と認識を持っているからである。特に新卒者を対象にした研究がもっとも有益な視点を提供できると考えられよう。

最後に、高等教育関係者への提言に当たり、今後の研究では、高等教育サービス品質の評価尺度の構成とともに、その優先順位を確認する必要がある。すでに一部の既存研究では、Importance/Performance 分析法 (IPA) または重回帰分析を採用して、この問題に対する初歩的な試みが見られたが、しかし、その分析結果の精度には自ずと弱点を抱えている。今後、共分散構造分析 (SEM) に代表されるような、より完成度の高い統計手法の採用を勧める。このほかに、学生の満足度や忠誠度や入学推薦意向または大学の収益指

標も取り入れ、より精度の高い分析結果が得られるような実証分析も期待されよう。

参考文献

- Abdullah, F. (2005) HEdPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector, *Quality Assurance in Education*, 13(4): pp.305-328.
- Abdullah, F. (2006) The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector, *International Journal of Consumer Studies*, 30(6): pp.569-81.
- Ahmadreza Shekarchizadeh, Amran Rasli and Huam Hon-Tat. (2011) SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students, *Business Process Management Journal*, 17(1): pp.67-81.
- Angell, R.J., Heffernan, T.W. and Megicks, P. (2008) Service quality in postgraduate education, *Quality Assurance in Education*, 16(3): pp.236-254.
- Anita Quinn, Gina Lemay, Peter Larsen and Dana M. Johnson. (2009) Service quality in higher education, *Total Quality Management*, 20(2): pp.139-152.
- Barnes, B. R. (2007) Analyzing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students, *Total Quality Management*, 18(3): pp.313-331.
- Brochado, A. (2009) Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, 17(2): pp.174-190.
- Cristina Calvo-Porrall, Jean-Pierre Lévy-Mangin and Isabel Novo-Corti. (2013) Perceived quality in higher education: an empirical study, *Marketing Intelligence & Planning*, 31(6): pp.601-619.
- 顧佳峰 (2006) 「高等教育服務質量研究—以北京大學為例」『黑龍江高教研究』第6号、5-10頁。
- 賀莉 (2012) 「高等教育服務質量測量：SERVQUAL量表的探索性研究」『西安交通大學學報（社會科學版）』第32卷第6号、121-125頁。
- 胡子祥 (2015) 『學生參與高等教育質量評估機制研究』西南交通大學出版社。
- 劉敬嚴·劉金蘭·劉春姣 (2010) 「基於服務營銷的高等教育質量實証研究」『現代教育管理』第6号、54-59頁。
- 呂明·劉學智·王馨若 (2016) 「基於“互連網+”理念的高等教育學生感知服務質量評估模式的構建與啓示」『現代教育管理』第2号、8-13頁。
- 馬萬民 (2009) 「高等教育服務質量的評估模型及其構建」『現代教育管理』第1号、62-64頁。
- Maria Tsinidou, Vassilis Gerogiannis and Panos Fitsilis. (2010) Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study, *Quality Assurance in Education*, 18(3): pp.227-44.
- Nadiri, H., Kandampully, J. and Hussain, K. (2009) Students' perceptions of service quality in higher education, *Total Quality Management*, 20(5): pp.523-535.
- 歐陽河·賀璐·袁東敏·鄧少鴻·盧謝峰 (2008) 「學生評估高等教育服務質量實証研究—以湖南高校2008屆畢業生滿意度調查為例」『現代大學教育』第6号、30-41頁。
- Railya B. Galeeva. (2016) SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education, *Quality Assurance in Education*, 24(3): pp.329-348.
- Rajani Jain, Gautam Sinha and Sangeeta Sahney. (2011) Conceptualizing service quality in higher education, *Asian Journal on Quality*, 12(3): pp.296-314.
- 潘勇 (2007) 「教育服務質量感知維度探索」『高等工程教育研究』第2号、98-106頁。
- Smith, G., Smith, A. and Clarke, A. (2007) Evaluating service quality in universities: a service department perspective, *Quality Assurance in Education*, 15(3): pp.334-51.
- 宋偉·周海濱·陳伝軍 (2013) 「專業學位研究生教育服務質量影響因素研究—以MBA教育為例」『中國高教研究』

第 2 号、46-50 頁。

Sultan, P. and Wong, H.Y. (2010) Service quality in higher education - a review and research agenda, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2): pp.259-272.

Sultan, P. and Wong, H. (2010) Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities, *Quality Assurance in Education*, 18(2): pp.126-143.

Viraiyan Teeroovengadam, T. J. Kamalanabhan and Ashley Keshwar Seebaluck. (2016) Measuring service quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, 24(2): pp.244-258.

伍伯妍 (2016) 「基于 IPA 的全日制專業学位研究生教育服務質量評估研究—以建筑学專業学位為例」『内蒙古師範大學學報 (教育科学版)』第 29 卷第 4 号、27-31 頁。

許文鑫·方千華·吳燕丹·姚績偉 (2014) 「全日制体育碩士專業学位研究生教育服務質量評估—基于 SERVQUAL 模型」『福建師範大學學報 (自然科学版)』第 30 卷第 6 号、117-124 頁。

余天佐·韓映雄 (2010) 「SERVQUAL 在高等教育服務質量評估中的應用研究評述」『現代大學教育』第 6 号、59-63 頁。

余天佐·韓映雄 (2013) 「研究生教育服務質量管理的實証研究：基于 SERVQUAL 模型」『研究生教育研究』第 1 号、11-16 頁。

鐘貞山·孫夢遙 (2016) 「專業学位研究生教育服務質量滿意度及改進策略的實証研究」『教育學術月刊』第 5 号、65-73 頁。

周正嵩·孫月娟 (2010) 「基于 SERVQUAL 模型的研究生教育服務質量評估研究」『學位与研究生教育』第 12 号、50-53 頁。

朱才斌·劉志剛 (2012) 「高等教育服務質量評估尺度的構建与檢驗」『教育學術月刊』第 1 号、39-42 頁。