

サービス品質の
日米比較

報告書

2017年8月

公益財団法人 日本生産性本部

< 概要 >

1. 日本のサービス品質は、宅配便や地下鉄、コンビニエンスストアなど今回対象とした 28 のサービス分野のほとんどで米国を上回る。

- ・ 米国滞在経験のある日本人は、宅配便やタクシー、コンビニエンスストアなどの分野で日本のサービス品質が米国を 15～20%程度上回っていると認識。ホテルや百貨店などでも 10%程度米国より品質が高いと考えている。
- ・ 日本滞在経験のある米国人も、地下鉄やホテル（高級）などを中心に日本のサービス品質に対する評価が米国より高くなっている。

2. 日本のサービス価格が米国より低い分野が大幅に増加。宅配便などを中心に米国より高いサービス品質を保っているものの、それが十分に価格に反映できていない。

- ・ 日本のサービス価格は、日本人が大学教育・クリーニングなど 9 分野、米国人もホテル(中程度及び高級)・宅配便など 15 分野で米国より低いと認識。前回調査(2009年)では日本人・米国人ともに対象 18 分野中 17 分野で日本のサービス価格が米国を上回っていたが、今回調査をみると日本の価格の方が低くなっている分野が大幅に増加。
- ・ 米国よりサービス品質が高くてもその分ほど価格が高くなっていない状況が今回調査した 28 分野中 25 分野で見られた。特に、宅配便や理容・美容などの分野で高いサービス品質が価格に十分反映されていない状況が顕著になっている。

目 次

1. 調査の概要 及び 回答者の属性	4
1. 調査の概要	4
(1) 調査の目的	4
(2) 調査の進め方	4
(3) 調査の概要	5
2. 回答者の属性.....	7
(1) 性 別.....	7
(2) 年 齢.....	7
(3) 居住地.....	7
(4) 婚姻状態.....	8
(5) 最終学歴.....	8
(6) 職 業.....	9
(7) 世帯年収.....	9
(8) 滞在時期・期間	10
(9) 滞在目的・滞在先の都市規模	10
(10) 語学力.....	11
3. 調査項目	12
(1) サービスの種類	12
(2) サービス品質の評価方法.....	14
サービス品質の測定方法	15
集計にあたっての補正	16
2. 調査結果	17
1. 日本と米国のサービス品質.....	17
(1) 日本とアメリカでのサービス利用経験.....	17
(2) 日本のサービス品質の現状	18
(3) サービス品質の日米比較.....	19
(4) サービス品質を評価する上で重視するポイント	21
(5) 分野別にみた自国のサービス品質が高いと評価するポイント.....	22
【参考】日本のサービス品質の変化（2009年調査との比較）	30

2. 日本と米国のサービス価格.....	32
(1) サービス価格の日米比較.....	32
(2) 日本のサービス品質と価格の関係.....	35
3. サービスの「過剰品質」に対する認識 ～価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント～	38
4. まとめ.....	47
(1) 多くの分野で認められる日本のサービス品質の高さ.....	47
(2) 相対的にみると低下傾向にあるサービス価格.....	47
(3) 高いサービス品質が価格に十分反映されていない「ミスマッチ」の発生.....	48

[資料 編]

- ・ 調査票見本（日本人調査／本調査）
- ・ 調査票見本（日本人調査／スクリーニング調査）
- ・ 調査票見本（米国人調査）

1.調査の概要 及び 回答者の属性

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

日本の労働生産性は、サービス産業に属する多くの業種において米国を大きく下回る状況にある。一方で、サービスの品質は、日本が米国を凌駕しているとする意見も多い。しかしながら、「日本のサービス品質は優れている」とする意見は、主に日本人の経験や主観に基づいたものが多く、必ずしも定量的な調査に基づいているわけではない。

こうした問題意識のもと、日本生産性本部では2009年に「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」を実施した。これは、日米双方のサービスを経験した日本人及び米国人に対し、日米のサービスの品質水準の差を定量的に把握することを目的としたアンケート調査であり、多くの分野で日本のサービス品質が米国よりも高い評価を得ていることが示された。しかし、調査実施から8年を経過していることから、今日の状況は当時とは少なからず変化している可能性がある。そうした問題意識から、現在の日本のサービス品質を日本人及び米国人がどのように評価しているのかを明らかにすることを目的として調査を実施した。

(2) 調査の進め方

公益財団法人 日本生産性本部では、「サービス品質に関する日米比較調査研究会」を設置し、実査及び分析を行った¹。研究会のメンバーは下記の通り（五十音順・敬称略）。

主 査	深尾 京司	一橋大学経済研究所	教授
	阿部 修人	一橋大学経済研究所	教授
	有本 寛	一橋大学経済研究所	准教授
	池内 健太	独立行政法人 経済産業研究所	研究員
	木内 康裕	公益財団法人 日本生産性本部	生産性総合研究センター上席研究員

¹ 本研究は、(公財)日本生産性本部の事業として実施したが、一部で日本学術振興会科学研究補助金基盤S(16H06322)の支援を受けた。また、在日米国人を対象とした調査を実施する上では、在日米国商工会議所の協力をいただいた。ここに記して謝意を表したい。

(3) 調査の概要

消費者が概ね同一と認識するサービスの品質が日米でどの程度異なっているのかを明らかにするため、(1)米国滞在経験のある日本人、及び(2)日本滞在経験のある米国人に対し、日常的に提供されているサービスの品質の差に関するアンケート調査を行った。調査仕様は以下の通り²。

【日本人調査】

- ・ 実施期間：2017年2月28日～3月21日
- ・ 対象者・方法：米国滞在経験のある日本人を対象として、インターネット調査会社のモニター会員を利用した Web 調査により実施。事前にスクリーニング調査を実施し、2012年4月以降で3ヶ月以上の米国滞在経験のあるモニターを抽出した後、本調査を実施した。

経験サービス別母集団推計用ウェイト(倍率) / 日本人

	日本人									
	男性					女性				
	20代	30代	40代	50代	60代	20代	30代	40代	50代	60代
1 タクシー	25	17	18	16	19	22	15	19	15	41
2 レンタカー	43	22	23	23	29	36	17	30	21	85
3 自動車整備	49	43	40	39	52	76	33	39	30	133
4 地下鉄(近距離のもの)	28	18	18	19	23	19	17	20	16	49
5 遠距離鉄道	29	29	29	32	47	29	24	43	28	55
6 航空旅客	24	18	18	17	19	17	14	16	14	41
7 宅配便	30	20	23	22	35	23	14	17	19	62
8 コンビニエンスストア	22	18	19	17	20	17	14	17	15	41
9 総合スーパー	24	17	19	16	18	17	13	16	14	39
10 百貨店	27	18	22	18	23	18	15	16	14	41
11 コーヒーショップ	27	16	18	17	19	17	13	16	14	42
12 ハンバーガーショップ	21	17	18	16	18	17	14	16	14	47
13 ファミリー向けレストラン	28	18	18	18	20	19	15	17	16	47
14 ホテル(高級)	43	30	40	25	28	38	26	24	19	47
15 ホテル(中程度)	32	18	20	17	21	20	16	18	16	42
16 ホテル(エコノミー)	29	19	20	19	26	23	18	23	18	85
17 ATM、送金サービス	32	18	21	19	25	23	16	21	17	44
18 不動産業	91	45	44	43	63	76	29	34	32	117
19 病院	64	21	27	28	40	28	20	18	19	67
20 郵便	36	20	23	22	22	20	14	17	16	44
21 モバイル回線のプロバイダー	36	28	28	28	28	41	23	23	21	104
22 テレビ受信サービス	43	30	26	28	39	32	22	24	19	104
23 理容・美容(エステを含む)	40	27	27	22	30	32	20	21	17	62
24 洗濯物のクリーニング	40	28	30	22	29	32	30	26	20	78
25 旅行サービス	49	28	28	22	33	30	20	23	18	58
26 配電・配管の補修・管理	49	31	29	31	37	41	27	25	23	117
27 博物館・美術館	32	21	21	19	22	18	15	18	14	42
28 大学教育	43	39	80	65	148	36	33	55	48	155
29 官公庁(市役所・税関等)	49	25	27	22	34	41	27	22	22	85

² 「日本人調査」は、インターネット調査会社に日本で登録しているモニターを対象として調査を行った。言語に関する設問に対して回答者の96%は、日本語を母国語ないし同等に流暢と答え、調査対象の多くは日本人であると考えられるため、以下では「日本人調査」、対象を「日本人」と記述することにする。また、「米国人調査」は、インターネット調査会社に米国で登録しているモニターを対象として調査を行った。言語に関する設問に対して回答者の92%は、英語を母国語ないし同等に流暢と答え、調査対象の多くは米国人であると考えられるため、以下ではこの調査を「米国人調査」、対象を「米国人」と記述することにする。

- ・ 回収数：519人（有効回答480）
- ・ 母集団推計：集計にあたっては、性別・年代別構成比により母集団補正を行っている。母集団推計には、総務省「人口推計（2017年）の性別・年齢構成別人口をもとに作成したウェイト（倍率）を利用（以下参照）。なお、サービスごとに有効回答数が異なるため、ウェイトも異なっている。

【米国人調査】

- ・ 実施期間：2017年3月14日～4月11日
- ・ 対象者・方法：日本滞在経験のある在米米国人及び在日米国人を対象とした。在米米国人については、米国調査会社のモニター会員を利用したWeb調査により実施。在日米国人については、在日米国人商工会議所の協力により同会議所会員などを対象とした。
- ・ 回収数：528人（有効回答412）
- ・ 母集団推計：集計にあたっては、性別・年代別構成比により母集団補正を行っている。母集団推計には、US Census Bureau「2014 National Population Projections」の性別・年齢構成別人口をもとに作成したウェイト（倍率）を利用（以下参照）。なお、サービスごとに有効回答数が異なるため、ウェイトも異なっている。

経験サービス別母集団推計用ウェイト(倍率) / 米国人

	米国人									
	男性					女性				
	20代	30代	40代	50代	60代	20代	30代	40代	50代	60代
1 タクシー	50	51	38	118	440	45	42	64	445	324
2 レンタカー	67	99	63	177		64	57	85	556	486
3 自動車整備	156	168	184	426	1760	139	126	136		1942
4 地下鉄(近距離のもの)	60	84	58	194	440	66	65	102	741	647
5 遠距離鉄道	78	109	88	213	880	112	77	146	556	486
6 航空旅客	54	62	41	125	293	46	54	66	278	486
7 宅配便	98	84	88	213	1760	70	72	89	371	1942
8 コンビニエンスストア	67	78	48	142	352	57	49	73	278	388
9 総合スーパー	65	62	49	152	352	56	51	66	318	388
10 百貨店	65	73	53	152	352	50	58	68	247	388
11 コーヒーショップ	69	61	43	164	293	50	54	68	247	388
12 ハンバーガーショップ	71	87	70	237	440	57	57	89	371	486
13 ファミリー向けレストラン	57	64	45	125	293	47	60	82	222	324
14 ホテル(高級)	78	75	65	152	440	80	63	85	556	486
15 ホテル(中程度)	84	70	61	152	880	89	58	85	318	971
16 ホテル(エコノミー)	69	128	184	304		80	67	93	556	1942
17 ATM、送金サービス	54	78	51	213	587	70	58	71	318	647
18 不動産業	138	218	202	710	1760	131	107	157	1112	
19 病院	130	136	184	426	1760	106	98	171	1112	1942
20 郵便	102	104	101	213	587	86	83	114	556	1942
21 モバイル回線のプロバイダー	90	121	81	177	587	80	67	108	1112	647
22 テレビ受信サービス	71	78	58	237	880	66	74	102	556	486
23 理容・美容(エステを含む)	167	95	101	304	1760	77	63	120	741	1942
24 洗濯物のクリーニング	69	99	72	237	1760	64	54	93	445	647
25 旅行サービス	69	73	61	266	440	72	55	102	371	1942
26 配電・配管の補修・管理	67	109	106	426	1760	77	80	157	2224	1942
27 博物館・美術館	81	66	56	177	440	62	58	76	445	486
28 大学教育	130	168	253	710	880	86	77	186	1112	
29 官公庁(市役所・税関等)	102	99	184	355	440	93	86	128	741	971

2. 回答者の属性

日本人調査については、属性情報の一部でモニター登録情報を援用し、米国滞在時期など本調査に関係する項目のみ事前調査で取得した。米国人調査では、日本人調査の属性項目と同様の属性情報を調査票に盛り込んで調査を実施した。

(1) 性別

日本人調査は、男性・女性とも 50.0% だったが、米国人調査は男性が 52.7% とやや多くなっている。

<性別>				
	日本人調査	%	米国人調査	%
男性	240	50.0	217	52.7
女性	240	50.0	195	47.3
全体	480	100.0	412	100.0

(2) 年齢

日本人調査は 40 代が 24.6% で最も多く、30 代、50 代が続いている。一方、20 代と 60 代は 15% 強にとどまり、実際の年齢構成をやや下回った。

<年代>				
	日本人調査	%	米国人調査	%
20代	73	15.2	139	33.7
30代	108	22.5	127	30.8
40代	118	24.6	102	24.8
50代	107	22.3	32	7.8
60代	74	15.4	12	2.9
全体	480	100.0	412	100.0

米国人調査は、20 代が最も多く、年齢層が高くなるほど回答が少なくなっている。

<居住地(日本)>				
	日本人調査	%	米国人調査	%
北海道	9	1.9	0	0.0
青森県	3	0.6	0	0.0
岩手県	2	0.4	0	0.0
宮城県	5	1.0	0	0.0
秋田県	1	0.2	0	0.0
山形県	0	0.0	0	0.0
福島県	2	0.4	0	0.0
茨城県	4	0.8	0	0.0
栃木県	3	0.6	0	0.0
群馬県	6	1.3	0	0.0
埼玉県	32	6.7	0	0.0
千葉県	29	6.0	0	0.0
東京都	98	20.4	6	1.5
神奈川県	67	14.0	0	0.0
新潟県	5	1.0	0	0.0
富山県	3	0.6	0	0.0
石川県	4	0.8	0	0.0
福井県	2	0.4	0	0.0
山梨県	2	0.4	0	0.0
長野県	3	0.6	0	0.0
岐阜県	6	1.3	0	0.0
静岡県	6	1.3	0	0.0
愛知県	26	5.4	2	0.5

(3) 居住地

日本人調査では、首都圏（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県）在住者が半数弱（47.1%）となっており、関西 3 県（18.9% / 大阪府、京都府、兵庫県）とあわせると 2/3 を占めている。愛知県（5.4%）を含めると 7 割を超えるなど、大都市圏居住者が多数を占めている。

米国人調査は、米国在住者に加え、在日商工会議所（ACCJ）の協力のもと日本在住者からも回答を得ている。米国在住者は、ニューヨーク都市圏が含まれるニューヨーク州、ニュージャージー州、ペンシルバニア州の 3 州の居住者が 18.7%、ロスアンゼルスなどが含まれるカ

＜居住地(日本／つづき)＞					＜居住地(米国／米国人のみ)＞					
	日本人調査	%	米国人調査	%		人数	%		人数	%
三重県	3	0.6	0	0.0	アラバマ	6	1.5	モンタナ	0	0.0
滋賀県	2	0.4	0	0.0	アラスカ	0	0.0	ネブラスカ	3	0.7
京都府	11	2.3	0	0.0	アリゾナ	4	1.0	ネバダ	5	1.2
大阪府	51	10.6	0	0.0	アーカンソー	3	0.7	ニューハンプシャー	2	0.5
兵庫県	29	6.0	0	0.0	カリフォルニア	60	14.6	ニュージャージー	14	3.4
奈良県	1	0.2	0	0.0	コロラド	3	0.7	ニューメキシコ	0	0.0
和歌山県	1	0.2	0	0.0	コネチカット	5	1.2	ニューヨーク	51	12.4
鳥取県	1	0.2	0	0.0	デラウェア	4	1.0	ノースカロライナ	7	1.7
島根県	1	0.2	0	0.0	コロンビア特別区	1	0.2	ノースダコタ	1	0.2
岡山県	6	1.3	0	0.0	フロリダ	38	9.2	オハイオ	14	3.4
広島県	5	1.0	0	0.0	ジョージア	12	2.9	オクラホマ	1	0.2
山口県	5	1.0	0	0.0	ハワイ	1	0.2	オレゴン	5	1.2
徳島県	2	0.4	0	0.0	アイダホ	1	0.2	ペンシルベニア	12	2.9
香川県	4	0.8	0	0.0	イリノイ	11	2.7	ロードアイランド	3	0.7
愛媛県	2	0.4	0	0.0	インディアナ	6	1.5	サウスカロライナ	4	1.0
高知県	3	0.6	0	0.0	アイオワ	2	0.5	サウスダコタ	0	0.0
福岡県	14	2.9	1	0.2	カンザス	1	0.2	テネシー	7	1.7
佐賀県	2	0.4	0	0.0	ケンタッキー	7	1.7	テキサス	28	6.8
長崎県	2	0.4	0	0.0	ルイジアナ	1	0.2	ユタ	5	1.2
熊本県	7	1.5	0	0.0	メイン	3	0.7	バーモント	1	0.2
大分県	2	0.4	0	0.0	メリーランド	8	1.9	バージニア	18	4.4
宮崎県	2	0.4	0	0.0	マサチューセッツ	12	2.9	ワシントン	7	1.7
鹿児島県	2	0.4	0	0.0	ミシガン	10	2.4	ウェストバージニア	0	0.0
沖縄県	4	0.8	0	0.0	ミネソタ	2	0.5	ウイスコンシン	3	0.7
全体	480	100.0	412	100.0	ミシシッピ	1	0.2	ワイオミング	0	0.0
					ミズーリ	10	2.4	不明	9	2.2
								全体	412	100.0

リフォルニア州で 14.6%となっており、大都市圏の回答者比率でみると日本よりも低くなっている。日本在住米国人は東京都が多かった。

(4) 婚姻状態

日本人調査は既婚者が 7 割 (70.4%) を占める。一方、米国人調査では、未婚者が 2/3 (63.1%) を占めており、日本人調査と未婚者比率がほぼ逆転している。

＜婚姻状態＞				
	日本人調査	%	米国人調査	%
未婚	142	29.6	260	63.1
既婚	338	70.4	151	36.7
その他	0	0.0	1	0.2
全体	480	100.0	412	100.0

(5) 最終学歴

日本人調査は、四年制大学卒 (在学中を含む) が 55.0%で最も多く、大学院卒 (15.2%) とあわせると 7 割を占める。米国人調査も四年制大学卒が 42.0%で最も多くなっているが、一方で

＜最終学歴(在学中含む)＞				
	日本人調査	%	米国人調査	%
中学校卒	2	0.4	7	1.7
高校卒	36	7.5	68	16.5
高等専門学校卒	12	2.5	30	7.3
専門学校卒	32	6.7	23	5.6
短大卒	61	12.7	56	13.6
4年生大学卒	264	55.0	173	42.0
大学院	73	15.2	55	13.3
全体	480	100.0	412	100.0

高校卒も 16.5%を占め、日本人調査より学歴が分散している。

(6) 職業

日本人調査は、派遣社員を含む会社員・公務員で 53.7%を占め、専業主婦が 17.7%、パート・アルバイトが 6.7%、大学生が 5.4%と続いている。

米国人調査でも派遣社員を含む会社員・公務員が 71.5%と多数を占めている。一方、専業主婦は 5.1%と、日本人調査とのギャップが大きくなっている。なお、米軍関係者には日本滞在経験者が数多くいると予想される。しかし、在日米軍基地内で多く提供される数々のサービスを日本のサービスとはみなしにくいことから、今回の調査では回答者に含めていない。

(7) 世帯年収

日本人調査は世帯年収 1,000 万円以上が 42.8%を占めており、600 万円以上が全体のほぼ 3/4 に相当する 73.9%であった。米国人調査でも、1,000 万円以上が 43.2%、600 万円以上が 74.5%となっており、日本人調査とほぼ同じ分布となっている。

ただ、日本人調査で 7.5%だった 2,000 万円以上の高所得層は、米国人調査をみると 10%を占め、やや多くなっている。こうしてみると、日米両国に滞在経験があることが前提となる今回の調査回答者の年収は、一般的な所得分布よりもやや高くなっているとみることができる。

<職業>				
	日本人調査	%	米国人調査	%
会社員(管理職以外)	100	20.8	180	43.7
会社員(管理職)	97	20.2	55	13.3
会社役員・経営者	25	5.2	55	13.3
派遣・契約社員	20	4.2	2	0.5
公務員・非営利団体職員	16	3.3	3	0.7
教職員講師	7	1.5	2	0.5
開業医、勤務医	6	1.3	1	0.2
看護師	3	0.6	2	0.5
薬剤師	0	0.0	3	0.7
その他医療関係者	2	0.4	2	0.5
弁護士、弁理士、行政書士	2	0.4	5	1.2
会計士、税理士	0	0.0	1	0.2
軍関係	0	0.0	0	0.0
農林漁業	2	0.4	2	0.5
自営業(農林漁業を除く)	26	5.4	10	2.4
SOHO	7	1.5	10	2.4
パート・アルバイト・フリーター	32	6.7	9	2.2
内職	1	0.2	3	0.7
専業主婦	85	17.7	21	5.1
大学生(短大・高等専修含む)	26	5.4	18	4.4
高校生	0	0.0	3	0.7
中学生	0	0.0	1	0.2
無職、定年退職	18	3.8	14	3.4
その他職業	5	1.0	10	2.4
全体	480	100.0	412	100.0
<世帯年収>				
	日本人調査	%	米国人調査	%
100万円未満	14	2.9	12	2.9
200万円未満	13	2.7	8	1.9
300万円未満	25	5.2	19	4.6
400万円未満	29	6.1	34	8.3
500万円未満	44	9.2	32	7.8
600万円未満	39	8.1	49	11.9
700万円未満	45	9.4	24	5.8
800万円未満	35	7.3	38	9.2
900万円未満	30	6.3	18	4.4
1000万円未満	47	9.8	36	8.7
1200万円未満	52	10.9	48	11.7
1500万円未満	44	9.2	33	8.0
2000万円未満	26	5.4	20	4.9
2000万円以上	36	7.5	41	10.0
全体	479	100.0	412	100.0

(8) 滞在時期・期間

日本人調査では、米国に滞在（旅行を含む）期間を2012年4月以降で3ヶ月以上を条件とした。旅行や出張等で何度か渡米しているケースも多いと考えられるため複数回答としているが、2012年～2013年にかけて1年(以上)滞在している回答者が最も多く、2013年から2014年にかけて1年間、2016年以降で半年以上とする回答が続いている。比較的短期の滞在者というよりも、ある程度まとまった期間にわたって米国に滞在した経験のある回答者が多くを占めているとみることができる。

一方、米国人調査では、日本滞在が1年以上とする回答者の比率が日本人調査ほど高くなっておらず、半年以上、3ヶ月～半年、1ヶ月～3ヶ月などの回答もほぼ同数となっており、期間・滞在経験が比較的分散している。なお、日本人調査と同様に滞在経験を3ヶ月以上とすると、調査対象者数の確保が難しかったため、滞在期間の条件を1ヶ月以上に緩和している。

日本人／米国滞在時期・期間

		1年間(ないしそれ以上)	半年以上1年未満	3ヶ月以上半年未満
日本調査	2016年4月から現在まで		120	53
	2015年4月から2016年3月まで	93	52	57
	2014年4月から2015年3月まで	103	58	59
	2013年4月から2014年3月まで	125	53	68
	2012年4月から2013年3月まで	161	52	61

※ウエイトなし ※複数回答

米国人／日本滞在時期・期間

		1年間(ないしそれ以上)	半年以上1年未満	3ヶ月以上半年未満	1ヶ月以上3ヶ月未満
米国調査	2016年4月から現在まで		134	56	54
	2015年4月から2016年3月まで	85	52	78	46
	2014年4月から2015年3月まで	63	63	53	64
	2013年4月から2014年3月まで	55	51	60	51
	2012年4月から2013年3月まで	50	54	50	48

※ウエイトなし ※複数回答

(9) 滞在目的・滞在先の都市規模

米国あるいは日本での滞在目的を複数回答で質問したところ、日本人調査では、仕事が4割近く(38.9%)を占め、家族に同行と合わせると概ね半数を占めている。個別にみると、観光が24.3%で最も多く、仕事(現地での滞在/15.4%)、仕事(出張/14.0%)、留学(ホームス

テイ含む/12.9%)と続いている。

一方、米国人調査をみると、仕事が4割弱(36.3%)で日本人調査と大きく変わらないものの、家族に同行した回答者は2.5%と日本人調査より大幅に少なくなっている。個別にみると、観光が30.9%で最も多く、仕事(出張/16.5%)、親族・友人訪問(14.6%)、仕事(現地で就職/12.9%)と続いており、日本人調査とは傾向がやや異なる。

また、滞在先の都市規模をみると、日本人・米国人ともに人口10万人を超える都市がほとんどとなっている。

<滞在目的>

	日本調査 (米国滞在)	%	米国調査 (日本滞在)	%
観光	225	24.3	256	30.9
仕事(現地で就職)	88	9.5	107	12.9
仕事(現地で駐在)	143	15.4	57	6.9
仕事(出張)	130	14.0	137	16.5
留学(ホームステイを含む)	119	12.9	54	6.5
ボランティア活動	26	2.8	64	7.7
親族・友人訪問	79	8.5	121	14.6
家族滞在(家族の渡日に同行)	95	10.3	21	2.5
その他	21	2.3	12	1.4

※ウェイトなし

※複数回答

<滞在先の都市の規模>

	日本調査 (米国滞在)	%	米国調査 (日本滞在)	%
人口10万人超の都市	399	83.1	385	93.7
上記以外	67	14.0	21	5.1
わからない	14	2.9	5	1.2

※ウェイトなし

※複数回答

(10)語学力

サービスを受けるにあたっては、提供者と利用者の間で何らかのコミュニケーションを必要とするようなケースも少なくない。したがって、語学力の有無がサービス品質の評価にも影響を及ぼす可能性がある。

今回の調査では、日本人に対して英語の語学力、米国人に対して日本語の語学力を質問している。

<語学力>

	英語能力		日本語能力	
	日本人調査	%	米国人調査	%
母国語レベル	94	19.6	35	8.5
あまり不自由はない	242	50.4	127	30.8
かなり不自由	129	26.9	182	44.2
わからない	15	3.1	67	16.3
未回答	0	0.0	1	0.2
全体	480	100.0	412	100.0

日本人調査では、英語能力について「母国語レベル」が 19.6%、「あまり不自由はない」が 50.4%となっており、あわせて7割を占めた。一方、米国人調査では「母国語レベル」が 8.5%、「あまり不自由はない」が 30.8%と、概ね4割にとどまっている。また、「かなり不自由」(44.2%)が半数弱を占めるなど、語学力に不安を抱えている人が比較的多くなっている。

3. 調査項目

(1) サービスの種類

今回の調査では、日本と米国に滞在する期間の中で利用できるサービスに調査対象が制約されるため、対個人サービスを中心としている。また、調査対象者について、日本人が米国に滞在する期間を3ヶ月以上、米国人が日本に滞在する期間を1ヶ月以上としたため、比較的短期滞在者でも利用できそうな29のサービスを選定した。

比較にあたっては、業態や顧客層、類型が両国でできるだけ一致していることが望ましいが、多くのサービスは社会経済的な環境に合わせてカスタマイズされるほか、企業が市場で競争する中でさまざまな差別化を行っており、完全に一致するサービスを抽出することは困難である。そのため、調査票には対象とする29分野で比較的類似するサービスを提供している代表的な企業を例示し、必要に応じて簡明な説明を加えることで回答者が比較を行いやすいようにした(以下参照)。

<サービスの種類と説明・代表的な企業>

	説明	日本の例	アメリカの例
タクシー	Uberやリムジンサービスは含みません。		
レンタカー		トヨタレンタリース、オリックス自動車、ニッポンレンタカー、日産レンタカー 他	Hertz, Avis, Alamo, Budget, Enterprise 他
自動車整備	ガソリンスタンドでの簡単な点検・整備は除きます		
地下鉄(近距離のもの)	ここでは地下鉄による近距離移動が対象です。地下鉄と他社の鉄道との相互乗り入れによる遠距離移動は含みません。		
遠距離鉄道		JR東日本, JR東海 他	Amtrak他
航空旅客	国内便、国際便を問いません。	JAL, ANA他	American, Delta, United, Continental 他

宅配便	USPSの小包サービスも含まれます。	ヤマト運輸、日本通運、佐川急便	FedEx, UPS, DHL, USPSの小包サービス 他
コンビニエンスストア	ドラッグストアも含まれます。	セブンイレブン、ファミリーマート、ローソン 他	7-Eleven, Sheetz, United Dairy Farmers, Mobile Mart, (CVS, Walgreens, Rite Aid等の薬局を含む) 他
総合スーパー	セルフサービス方式が中心で、食料品、衣料品、家庭用品など様々な日用品を扱うスーパーマーケットなどを指します。	イトーヨーカドー、イオン 他	Target, Walmart, Kmart, Sears, Safeway他
百貨店	接客方式が中心で、日用品以外に高級な商品も扱う百貨店(デパートメントストア)などを指します。	三越、伊勢丹、高島屋、松坂屋 他	Macy's, Saks Fifth Avenue, Bloomingdale's, JCPenny 他
コーヒーショップ	コーヒー、紅茶など、ソフトドリンク類が主な商品となっているショップを指します。	ドトールコーヒー、スターバックス 他	Starbucks, Tully's 他
ハンバーガーショップ	ハンバーガーが主な商品となっているショップを指します。	マクドナルド、モスバーガー、ロッテリア 他	McDonald's, BURGER KING, Wendy's 他
ファミリー向けレストラン		すかいらーく、デニーズ、ロイヤルホスト 他	Denny's, Waffle House, Applebee's, Chilles, Olive Garden 他
ホテル(高級)		帝国ホテル、フォーシーズンズホテル、ホテルオークラ 他	Hyatt, CONRAD 他
ホテル(中程度)		京王プラザホテル、プリンスホテル、三井ガーデンホテル 他	Hilton, Marriott 他
ホテル(エコノミー)		東横イン、アパホテル、ホテルサンルート 他	Best Western, Holiday Inn 他
銀行	口座開設などの銀行窓口のサービスだけでなく、ATM利用も含まれます。	みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行 他	Citibank, Chase, Bank of America, First Union 他
不動産業	不動産の賃貸・売り買いに関する斡旋・仲介サービス全体を指します。Airbnbのようなインターネットの通じた仲介サービスは含みません。		
病院	歯科、診療所、クリニックも含まれます。		
郵便	はがき、手紙、FedEx(小包サービスは除く)などを指します。	日本郵便(郵便局)、ヤマト運輸(書類配達) 他	USPS, FedEx(小包サービスは除く) 他
モバイル回線のプロバイダー	Wimax等、通話機能がないものは含みません。	NTTドコモ、au、ソフトバンク 他	AT&T, Vodafone, T-Mobile 他

ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	AmazonやApple等の提供する有料映画配信サービスは含みません。スターチャンネルのような放送局も含みません。	スカパー、ひかりTV	Verizon, Time Warner 他
理容・美容(エステを含む)			
クリーニング			
旅行サービス	旅行代理店などを指しません。トリップアドバイザーのようなインターネットのみを通じた仲介サービスは含みません。	JTB、近畿日本ツーリスト 他	Expedia Inc., Travelocity 他
電気・ガス・熱供給・上下水道に関する配電/配管補修・管理	電気・ガス・熱供給・上下水道に関する家庭内での配電・配管補修・管理を指します。冷暖房器具、電気製品、給湯器等、機器の修理は含みません。		
博物館・美術館			
大学教育			
官公庁(市役所・税関等)	市役所、税関、出入国など、手続きや問い合わせの際のサービスを含みます。		

(2) サービス品質の評価方法

上記 29 種類のサービス品質の違いを評価するにあたっては、「限界支払い意欲」の違いに基づいて測定している。例えば、日本の中程度のホテルのサービスが米国より優れている場合、米国並みのサービス品質と比べてどのくらい多く支払ってもよいかを問い、「より多く支払っても良い」分だけ品質が優れているとみなすことにより、品質水準の違いを測定する。つまり、日本と米国のサービスの「品質」の差をうめるために、限界的に支払ってもよい金銭的価値によって品質差を定量化する方法をとっている。

また、集計にあたっては、日米両国の年齢・性別構成にあわせたウェイトを用いて推計を行い、全体の回答結果となるよう調整している。

サービス品質の評価方法及び集計の詳細については、後述の「サービス品質の測定方法について」及び「集計にあたっての補正について」を参照されたい。

サービス品質の測定方法

一橋大学経済研究所 深尾 京司

本調査では、日米のサービス品質の差を測定するため、日本と米国の両方でサービスを経験した回答者に対して、日米の各サービスの品質の差に相当する価格比を質問した。これは、日米の各サービスへの「支払い意思額 (willingness to pay : WTP)」の比を回答させることと同等であり、例えば、ホテルのサービスの品質の日米格差を測定する場合、日本のホテルのサービスを米国で経験したサービスと比べてどのくらい多く支払っても利用したいか（又はどのくらい料金が低くなければ利用したいと思わないか）を質問し、「より多く支払っても良い」分だけ品質が優れているとみなす。例えば、30%値段が高くても日本のサービスを利用したいと感じるが、それ以上値段が高くなると米国のサービスを利用したいと感じる人は、価格差30%分だけ、日本のホテルのサービスの品質を米国のホテルのサービスの品質に比べて高く評価していると解釈される。

したがって、もし仮に日米のホテルで価格の差がなければ、このような人は日本のホテルを利用することにより、米国のホテルを利用した時と比べて、得られる効用（満足）は金額換算して1.3倍であることになる*。

* 理論的にいえば、これは品質の差が生み出す、日米サービスから得られる限界効用の違いを聞いていることになる。効用関数を

$$U = U(\sum a_i Z_i, \dots)$$

と表せるとする。ただし a_i は i 国ホテルサービスの質、 Z_i は i 国ホテルサービスの消費量を表す。 i 国ホテルサービス価格を P_i とすると、家計の最適行動より、設問が尋ねている日米の各サービスの品質の差に相当する価格比 $(P_{us}/P_j)^*$ について、次式が成り立つ。（ us は米国、 J は日本を示す）

$$a_{us}/a_j = (P_{us}/P_j)^*$$

従って、 $(P_{us}/P_j)^*$ は品質の差が生み出す、日米サービスから得られる限界効用の比 a_{us}/a_j と一致する。

集計にあたっての補正

独立行政法人 経済産業研究所 池内 健太

本調査では、日本人調査・米国人調査ともに、対象者の年齢は20歳から69歳までとし、男女別に10歳刻みで計10区分の層に分け、層化抽出を行って標本を構成している。そのため、下表に示すように性年代別にそれぞれ総人口に対する有効回答数の比率をウェイトとした重み付き集計を行うことで、日米の母集団における平均値や比率を推計した。

性年代別の総人口と有効回答数

性別	年代	日本人調査		米国人調査	
		総人口 (万人)	有効回答 (人)	総人口 (万人)	有効回答 (人)
男性	20代	640	36	2,340	67
	30代	773	49	2,180	61
	40代	960	57	2,020	62
	50代	775	49	2,129	21
	60代	887	49	1,760	6
女性	20代	609	37	2,231	72
	30代	750	59	2,148	66
	40代	938	61	2,047	40
	50代	773	58	2,224	11
	60代	932	25	1,942	6

ただし、サービスの種類ごとにサンプルにおける日米両方での利用経験のある回答者の比率が異なるため、本報告書5～6ページに記載している経験サービス別母集団推計用ウェイト（日本人・米国人）に示すようにサービスの種類ごとに異なるウェイトを用いて集計した。具体的には、例えば日本人調査の「タクシー」の場合、日本人における性年代別の総人口（上表）を、日本人調査において日米の両方で「タクシー」を利用したことのある性年代別の回答者の数でそれぞれ割った値が「タクシー」に関する質問に対する回答を集計する際に用いる性年代別のウェイトとなる。

なお、日米両方でのサービスの利用経験の有無は自己選択（セルフ・セレクト）が働いているため、自己選択によるバイアス（セルフ・セレクト・バイアス）があると想定されるが、本報告書ではそのようなバイアスの影響を取り除いた分析は行っていないことに注意されたい。

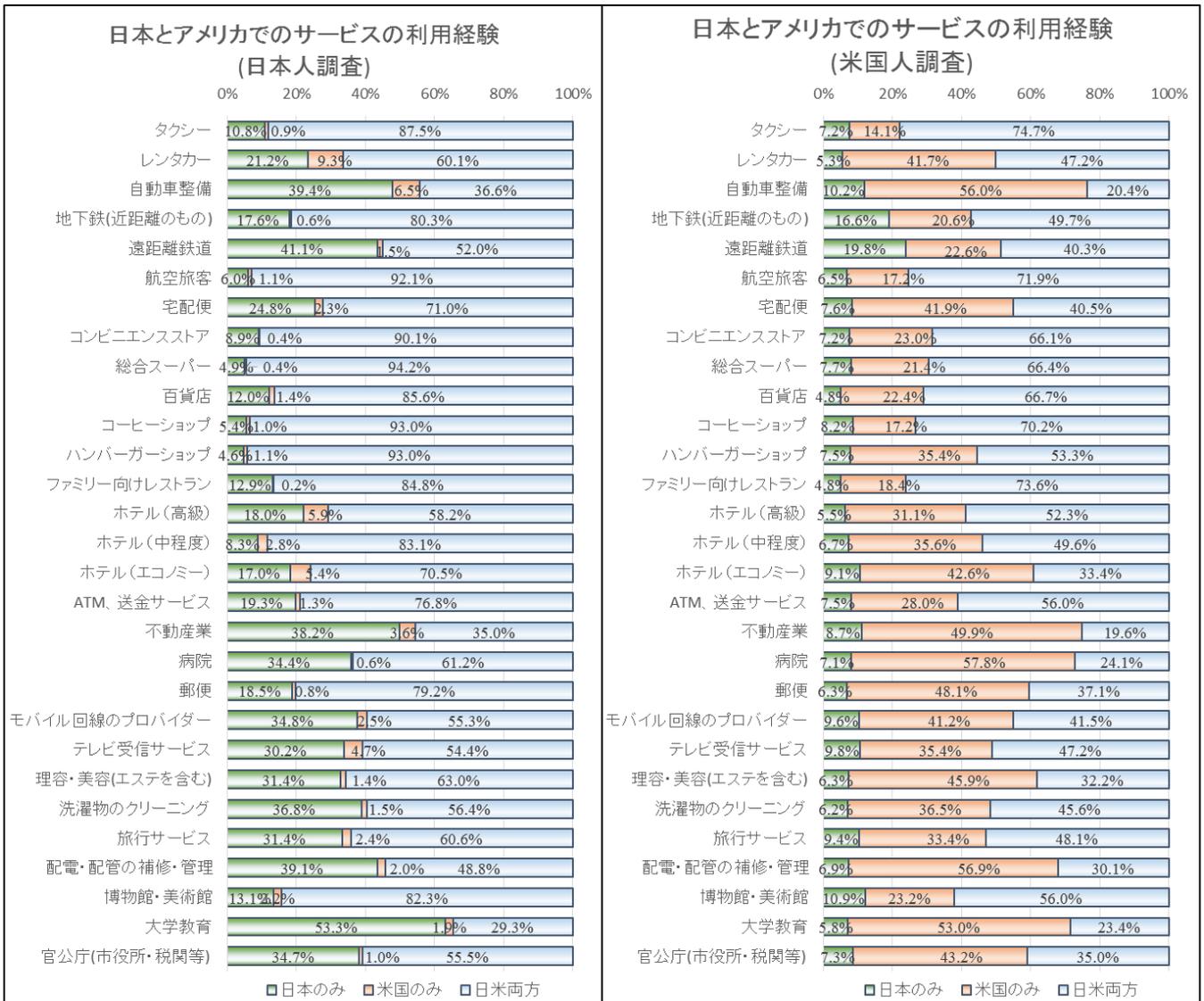
2. 調査結果

1. 日本と米国のサービス品質

(1) 日本とアメリカでのサービス利用経験

今回の調査では、日本とアメリカでのサービス経験がある分野のみ品質の評価を行う形をとっているが、対象とした29分野全てのサービスを経験した回答者ばかりではない。むしろ、滞在中に受けたサービスは今回対象としたサービスの一部にとどまる回答者のほうが多いと考えられる。

実際、日本人調査³をみると、総合スーパーやコーヒーショップ、ハンバーガーショップ



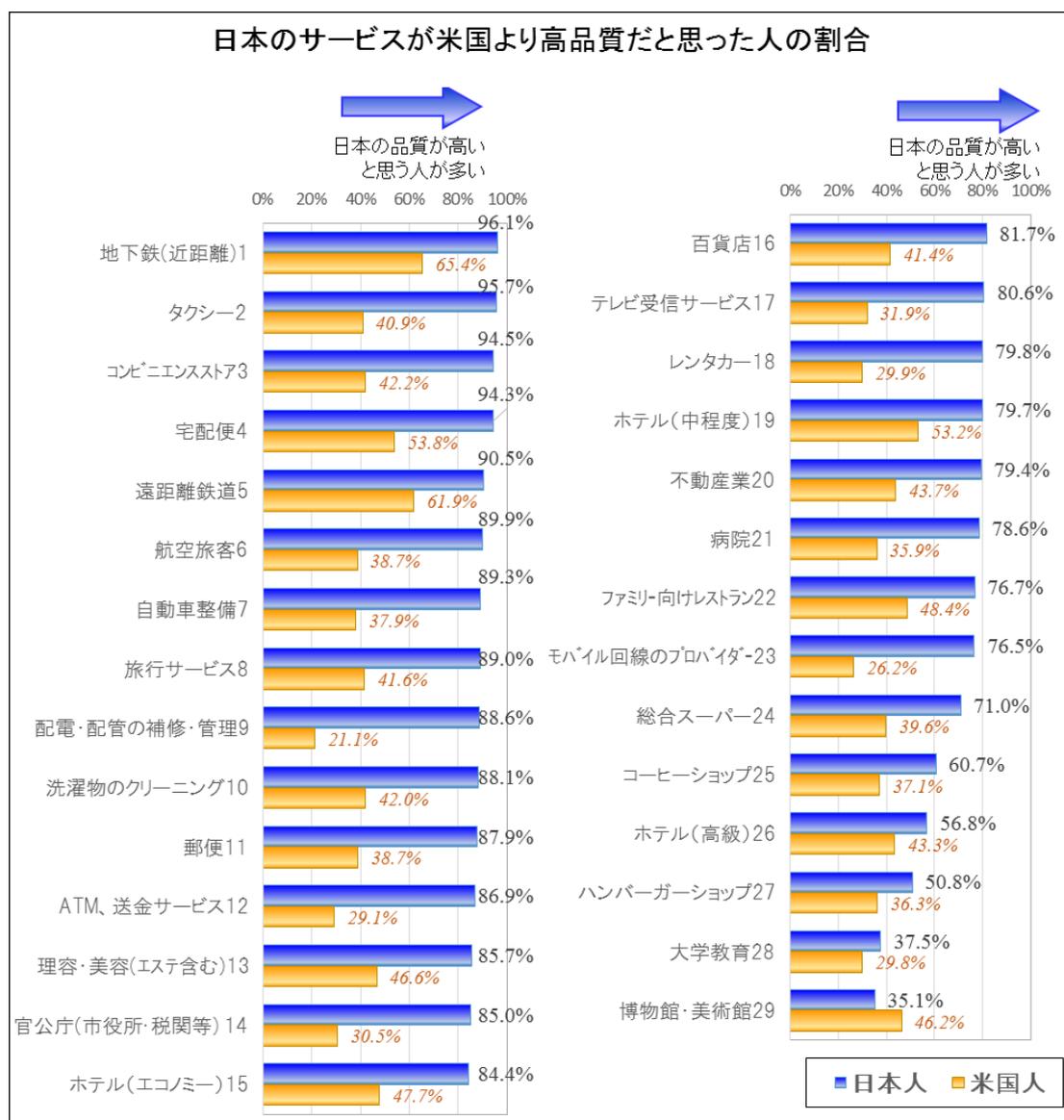
³ 「日本人調査」は、インターネット調査会社に日本で登録しているモニターを対象として調査を行った。言語に関する設問に対して回答者の96%は、日本語を母国語ないし同等に流暢と答えており、調査対象の多くは日本人であると考えられるため、以下では「日本人調査」、対象を「日本人」と記述することにする。

などでは 9 割以上の回答者が日米両国でサービスを経験しているが、大学教育は 29.3%、自動車整備が 36.6%にとどまるなど、サービスによって大きな開きがある。

米国人調査⁴でも同様であり、タクシーやファミリー向けレストラン、コーヒーショップでは 7 割超が日米両国でのサービス経験があるものの、病院や大学教育では 25%を下回っている。また、日米両国でサービスを受けたとする回答は、多くの分野で日本人調査よりも相対的に少なくなっている。

(2) 日本のサービス品質の現状

日本とアメリカではどちらのサービスが高品質なのかという点、日本人調査では 29 分野



⁴「米国人調査」は、インターネット調査会社に米国で登録しているモニターを対象として調査を行った。言語に関する設問に対して回答者の 92%は、英語を母国語ないし同等に流暢と答えており、調査対象の多くは米国人であると考えられるため、以下ではこの調査を「米国人調査」、対象を「米国人」と記述することにする。

のうち 24 分野で、日本のサービス品質が米国より高いとする回答が 7 割を超えている。特に、地下鉄(96.1%)やタクシー(95.7%)、コンビニエンスストア(94.5%)、宅配便(94.3%)といった分野では 9 割を超える日本人が日本のサービス品質は米国を上回ると認識している。

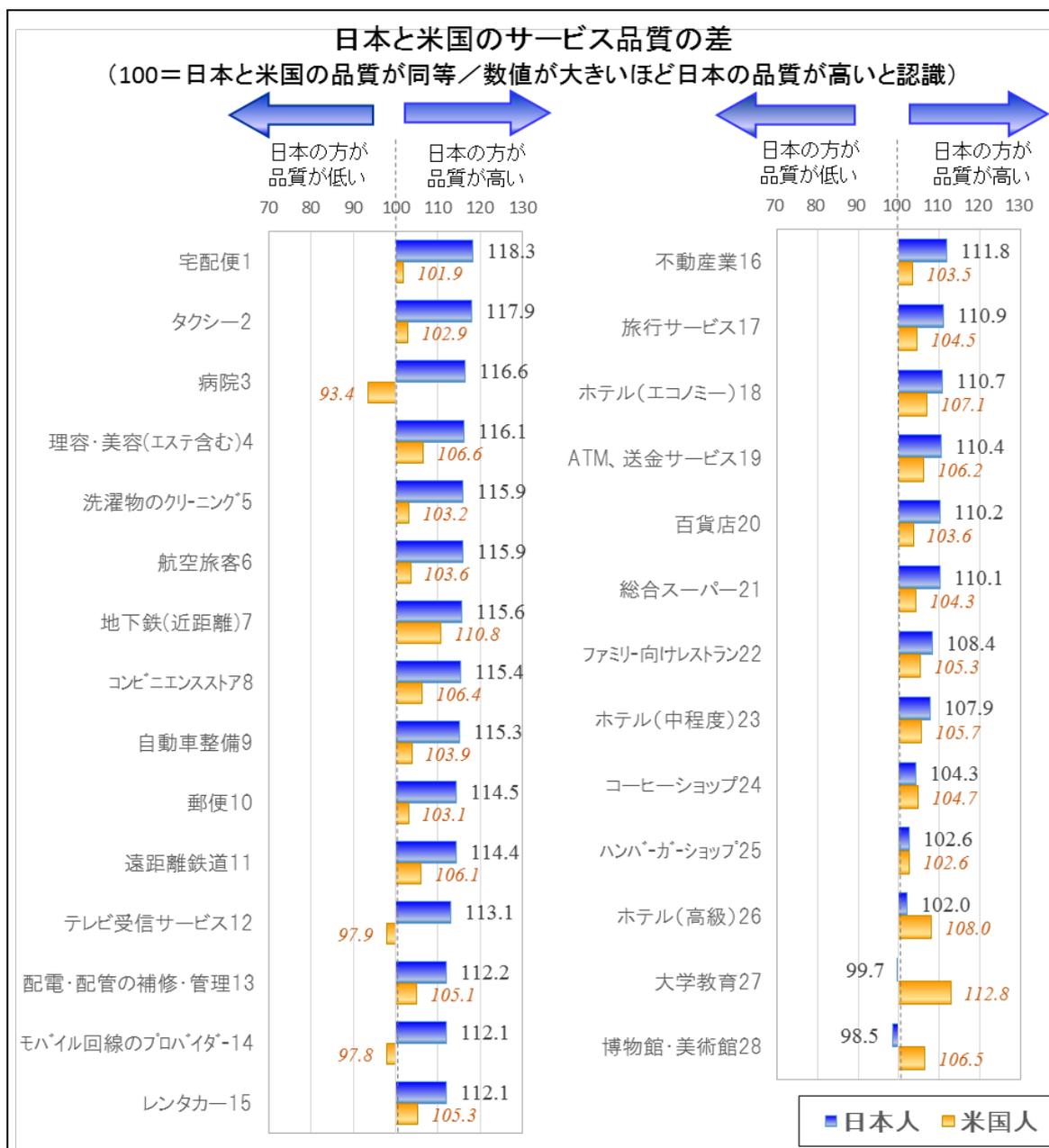
一方、米国人調査をみると、地下鉄(65.4%)や遠距離鉄道(61.9%)で日本のほうが高品質とする回答が 6 割程度と多くなっている。宅配便(53.8%)やホテル(中程度/53.2%)も、半数を超えている。逆に、モバイル回線プロバイダー(26.2%)や大学教育(29.8%)、銀行 (ATM・送金サービス/29.1%) といった分野では、日本のサービスのほうが高品質と考える回答者が 3 割を下回っており、米国のサービス品質が優位と認識する人が比較的多いとみることができる。

(3) サービス品質の日米比較

日本と米国でどちらのサービスが高品質なのかをきいても、日本人と米国人ではニーズや嗜好の違いなどの影響もあることから、両国の回答傾向にはある程度の違いが生じている。ただし、日本人及び米国人の認識を総合すると、全てのサービス分野で日本のサービス品質の方が米国よりも高くなっている。日本と米国でサービス品質に最も大きな差があると評価されているのは地下鉄(近距離)で 112.6 だった。これは、日本のサービス品質が米国を 12.6% 上回ると評価していることを示している。以下、理容・美容(110.7)、コンビニエンスストア(109.5)、遠距離鉄道(108.9)といったサービスが続いている。鉄道やコンビニエンスストアは、正確性(定時性)やきめ細かさなどに定評があり、今回の調査でもきわめて高い評価を得たことを示している。

一方、テレビ受信サービスやハンバーガーショップ、(モバイル回線などの)プロバイダーといったサービス(いずれも 102.6)は、日本の品質がやや上回ると評価されているものの、日米の品質にそれほど差がないとみられているようである。





日本人調査をみると、日本のサービス品質が米国を上回るとする認識が顕著にみられ、多くの分野で日本のサービス品質が10～20%程度米国より高いと評価している。サービス品質が米国を10%以上上回ると評価するサービス分野は28分野のうち21分野を占めており、宅配便(118.3)やタクシー(117.9)、病院(116.6)といった分野で特に評価が高い。クリーニング(115.9)や航空旅客(115.9)、コンビニエンスストア(115.4)といった分野でも、日本のサービス品質は米国を大きく上回っていると認識している。

一方、米国人調査をみると、日本のサービス品質が米国を上回る分野として地下鉄(110.8)やホテル(高級/108.0)、大学教育(112.8)などの評価が高い。また、多くの分野で日本のほうが高品質とする傾向は日本人調査と共通であるものの、日本人ほど日米に品質差があるとは認識していない。日本人は10～20%近く品質差があると認識している分野であっても、

米国人調査をみると品質差は1~7%程度となっている。また、病院やテレビ受信サービス、モバイル回線のプロバイダーといった分野では、米国人からすると米国の品質の方が高いと認識しており、日米で評価が逆転している。これは、サービスの品質だけでなく、病院やテレビ受信サービスを受けるにあたって語学力に大きく影響を受けることも関係しているとみられる。また、日本では街中で Wifi などのサービスを米国ほど自由に利用できないことなども評価に影響したと考えられる。

(4) サービス品質を評価する上で重視するポイント

サービス品質を評価する上で重視するポイントは日米で共通する部分もあるが、当然ながら全く同じではない。「接客が丁寧である」ことや「正確で信頼できるサービスを提供してくれる」ことは、日本人と米国人ともに品質を評価する上で重視するポイントとして多く挙げられており、共通する特徴となっている。

しかし、「迅速にサービスを提供してくれる」ことを日本人は比較的重視するポイントと

<日本人調査>	設備や道具の性能・見栄えが良い	接客が丁寧である	正確で信頼できるサービスを提供してくれる	顧客に進んで手を貸してくれる	迅速にサービスを提供してくれる	従業員・設備が清潔である	個人的な要望を理解してくれる	サービスの内容について選択肢が多い
タクシー	20%	51%	55%	18%	30%	21%	11%	2%
レンタカー	26%	36%	42%	14%	30%	18%	8%	7%
自動車整備	19%	27%	53%	15%	39%	13%	21%	5%
地下鉄(近距離のもの)	23%	22%	53%	15%	28%	23%	6%	4%
遠距離鉄道	20%	24%	50%	17%	28%	19%	5%	4%
航空旅客	20%	39%	56%	19%	26%	24%	12%	5%
宅配便	9%	32%	54%	11%	41%	10%	11%	6%
コンビニエンスストア	17%	41%	32%	11%	31%	25%	8%	11%
総合スーパー	17%	40%	34%	16%	26%	23%	10%	12%
百貨店	18%	49%	32%	17%	20%	27%	12%	10%
コーヒーショップ	16%	48%	32%	13%	29%	32%	11%	9%
ハンバーガーショップ	14%	41%	34%	14%	33%	33%	9%	9%
ファミリー向けレストラン	16%	45%	35%	11%	32%	33%	9%	9%
ホテル(高級)	25%	52%	38%	21%	22%	29%	16%	6%
ホテル(中程度)	23%	49%	40%	20%	20%	29%	12%	5%
ホテル(エコノミー)	22%	50%	41%	13%	24%	32%	13%	3%
ATM、送金サービス	12%	20%	53%	13%	30%	8%	7%	13%
不動産業	6%	35%	53%	18%	26%	9%	27%	8%
病院	22%	31%	50%	21%	26%	26%	21%	7%
郵便	8%	28%	49%	16%	34%	12%	11%	11%
モバイル回線のプロバイダー	7%	21%	47%	12%	32%	8%	10%	17%
テレビ受信サービス	8%	24%	48%	17%	28%	9%	8%	16%
理容・美容(エステを含む)	14%	45%	42%	13%	21%	23%	20%	7%
洗濯物のクリーニング	13%	31%	43%	13%	30%	21%	13%	5%
旅行サービス	9%	37%	44%	17%	25%	14%	23%	11%
配電・配管の補修・管理	12%	29%	50%	13%	30%	9%	12%	10%
博物館・美術館	25%	23%	32%	14%	18%	23%	10%	17%
大学教育	17%	18%	40%	21%	19%	14%	20%	21%
官公庁(市役所・税関等)	10%	42%	51%	20%	31%	16%	14%	10%

高



低

<米国人調査> サービス分野	設備や道具の性能・見栄えが良い	接客が丁寧である	正確で信頼できるサービスを提供してくれる	顧客に進んで手を貸してくれる	迅速にサービスを提供してくれる	従業員・設備が清潔である	個人的な要望を理解してくれる	サービスの内容について選択肢が多い
タクシー	47%	29%	30%	10%	25%	19%	12%	12%
レンタカー	35%	37%	27%	15%	20%	22%	11%	9%
自動車整備	32%	40%	32%	22%	12%	13%	12%	6%
地下鉄(近距離のもの)	31%	16%	37%	15%	31%	31%	15%	12%
遠距離鉄道	26%	30%	34%	16%	22%	19%	9%	7%
航空旅客	30%	31%	33%	19%	20%	32%	15%	12%
宅配便	14%	33%	25%	17%	30%	18%	23%	7%
コンビニエンスストア	31%	31%	27%	17%	24%	24%	14%	16%
総合スーパー	25%	34%	28%	22%	19%	26%	16%	16%
百貨店	30%	35%	24%	21%	22%	27%	11%	12%
コーヒーショップ	29%	30%	26%	20%	28%	31%	14%	12%
ハンバーガーショップ	21%	29%	33%	21%	25%	33%	14%	10%
ファミリー向けレストラン	27%	34%	31%	18%	22%	36%	11%	8%
ホテル(高級)	36%	31%	19%	22%	13%	23%	20%	11%
ホテル(中程度)	43%	26%	27%	22%	13%	31%	14%	15%
ホテル(エコノミー)	38%	34%	23%	24%	14%	26%	24%	5%
ATM、送金サービス	19%	20%	23%	16%	33%	22%	14%	17%
不動産業	19%	17%	18%	22%	21%	9%	10%	14%
病院	17%	25%	15%	21%	31%	21%	14%	6%
郵便	19%	22%	38%	22%	24%	14%	17%	10%
モバイル回線のプロバイダー	25%	26%	35%	23%	21%	16%	15%	19%
テレビ受信サービス	25%	23%	32%	21%	18%	20%	12%	22%
理容・美容(エステを含む)	22%	33%	24%	17%	18%	16%	21%	14%
洗濯物のクリーニング	28%	29%	31%	28%	25%	20%	13%	13%
旅行サービス	17%	27%	39%	22%	20%	17%	16%	10%
配電・配管の補修・管理	17%	23%	32%	15%	18%	23%	11%	6%
博物館・美術館	35%	24%	22%	17%	14%	28%	13%	13%
大学教育	28%	25%	16%	25%	16%	12%	20%	9%
官公庁(市役所・税関等)	23%	29%	23%	26%	15%	21%	12%	17%

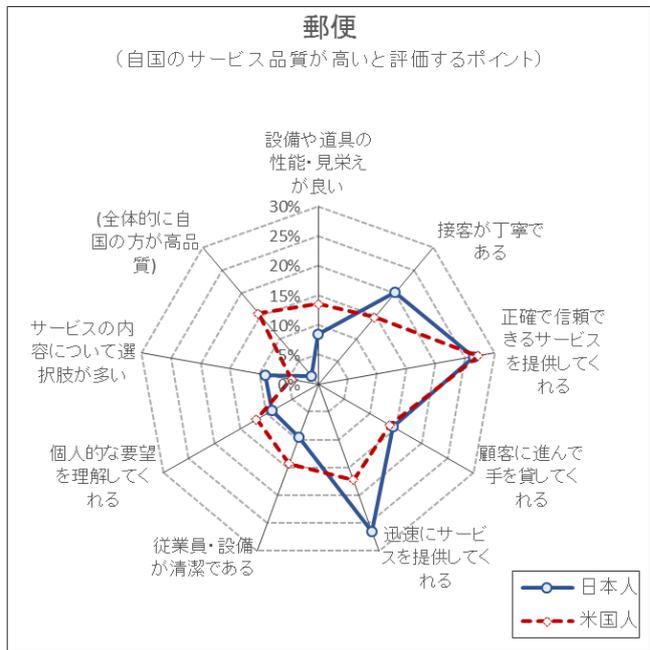
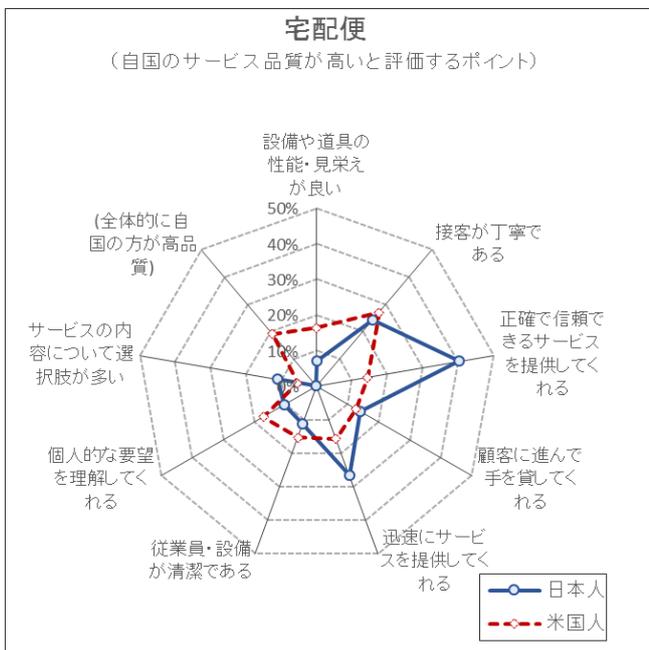
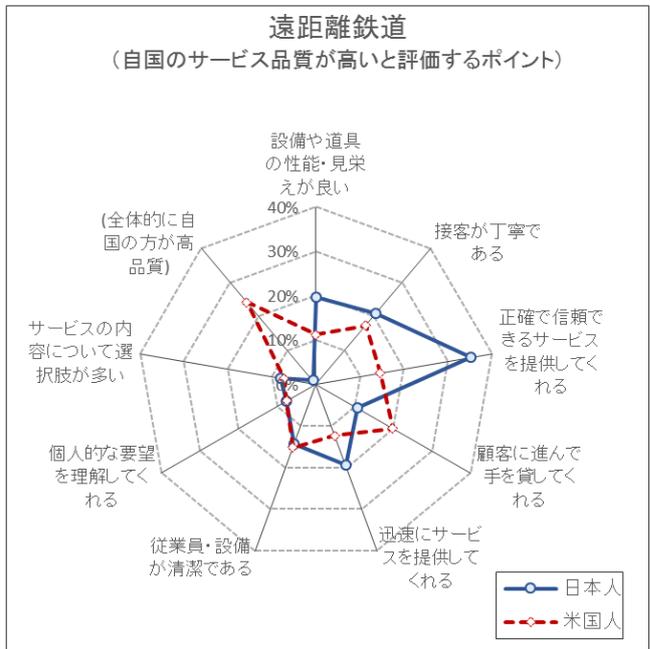
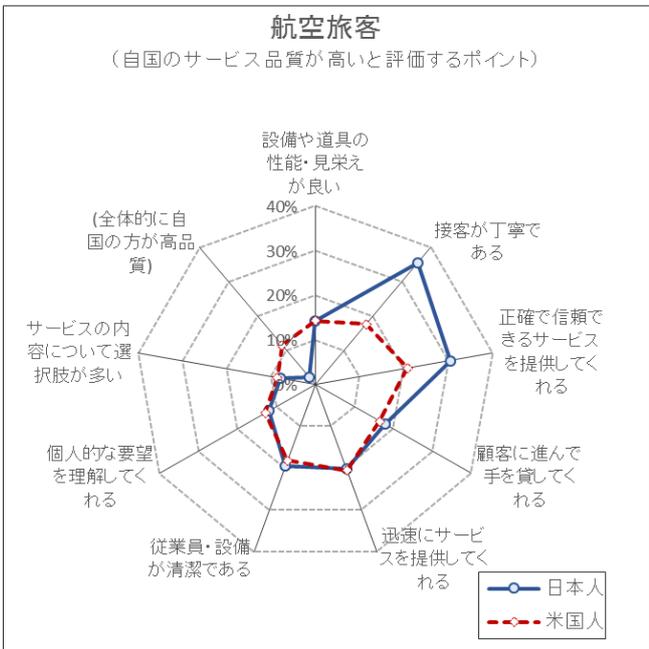
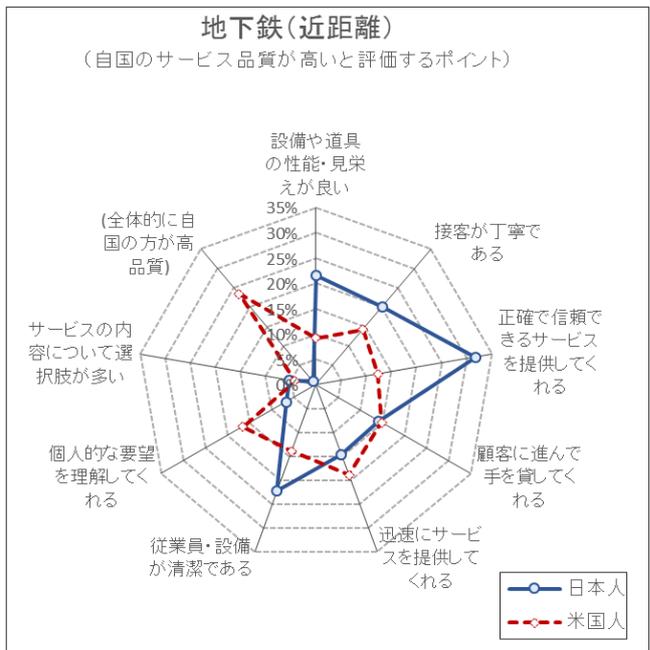
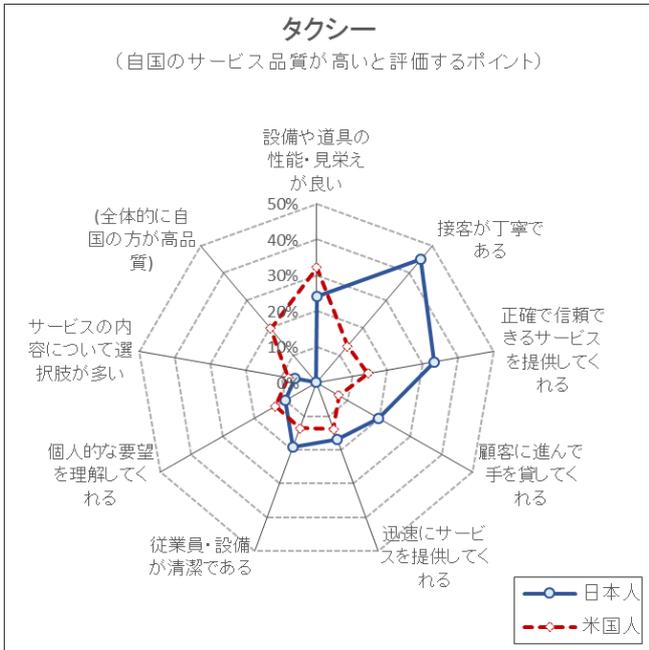


して多く回答しているのに対し、米国人は日本人ほど重視していない。一方、「設備や道具の性能・見栄えが良い」ことを米国人は特にタクシーやホテル(中程度)などを中心に比較的多くの人が重視しているが、日本人の回答をみると米国人ほど重視しているわけではないことがわかる。タクシーや中程度のホテルで米国人が設備の性能・見栄えを重視するのは、米国のタクシーやホテルに古いものが比較的多かったりしたことを反映している可能性もある。ただ、このように日本人と米国人でサービスの品質を評価するポイントが若干異なることは、両国の市場におけるより望ましいサービス提供のあり方や日本のサービス品質が米国とどのくらい異なるのかといったことにも影響を及ぼしていると考えられる。

(5) 分野別にみた自国のサービス品質が高いと評価するポイント

<運 輸>

タクシー・地下鉄・航空旅客・遠距離鉄道の4分野では、「接客が丁寧」・「正確で信頼できるサービス」の面で、日本人は自国のサービス品質が米国を上回ると評価している点が



共通している。「接客が丁寧」はどちらかというところタクシーや航空旅客で高く評価されており、「正確で信頼できるサービス」は地下鉄や遠距離鉄道で評価が高い。タクシーと航空旅客は、自国のサービス品質が高いと評価するポイントが比較的似通っていることも特徴として挙げられる。

一方、米国人をみると、4分野全てで日本人より各項目の回答が少なく、自国のサービス品質をそれほど高く評価していないともとれる結果となっている。ただ、米国では地下鉄と遠距離鉄道の評価軸こそ比較的類似しているものの、タクシーと航空旅客の評価項目はかなり異なっており、日本人の回答傾向とは違いが生じている。タクシーと航空旅客で提供されるサービスのあり方はある程度異なるものと考えられるが、米国人調査の結果は、日本よりも米国のほうがサービス提供のあり方が大きく異なっていることを示している。

また、宅配便は、「正確で信頼できるサービス」・「迅速にサービスを提供」で日本のサービス品質が米国を上回ると評価されている。郵便にも同様の傾向がみられるが、米国より「接客が丁寧」とする評価が比較的高くなっている。

< 飲食・小売 >

コンビニエンスストア・百貨店・総合スーパーの小売 3 業態をみると、日本人の評価はかなり似通っており、どの分野でも「接客が丁寧」である点で米国を上回るとする回答が突出して多くなっている。「正確で信頼できるサービス」への評価が高いことも、3業態に共通する特徴である。また、コンビニエンスストアでは、上記2項目に加え、「従業員・設備が清潔」への評価も高い。

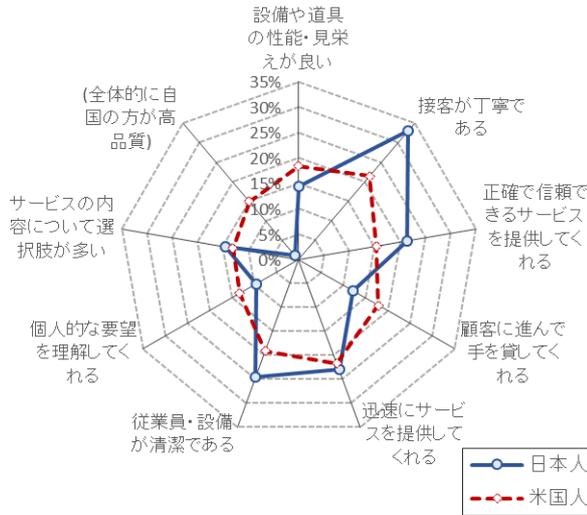
一方、米国人の評価をみると、上記3業態への評価は少しずつ異なる。百貨店は、「設備の性能・見栄え」と「従業員・設備が清潔」で米国の品質が高いと評価されている。コンビニエンスストアや総合スーパーもこうした設備に対する評価は比較的高いものの、コンビニエンスストアは「迅速なサービス」や「接客が丁寧」であることへの評価が高く、総合スーパーは「進んで手を貸してくれる」ことへの評価が比較的高くなっている。

飲食に関連するファミリー向けレストラン・コーヒーショップ・ハンバーガーショップをみても、日本人の評価軸は「接客が丁寧」が突出して高くなっている点で小売とそれほど変わらない。飲食・小売といった分野は対人的な接触を伴うサービスの比重が比較的高いが、いずれの業態でも「おもてなし」に代表される接客姿勢に日本人が高い評価をしているとみることができる。

米国人調査をみると、ハンバーガーショップは「設備の性能や見栄え」・「正確で信頼できるサービス」・「従業員・設備が清潔」といった点で米国のサービス品質への評価が高いのに対し、コーヒーショップでは「接客が丁寧」・「従業員・設備が清潔」・「個人的な要望を理解」に対する評価が高くなっている。業態によって評価点が異なる米国人の結果は、丁寧な接客への評価が共通して高い日本人とは対照的といつてよい。

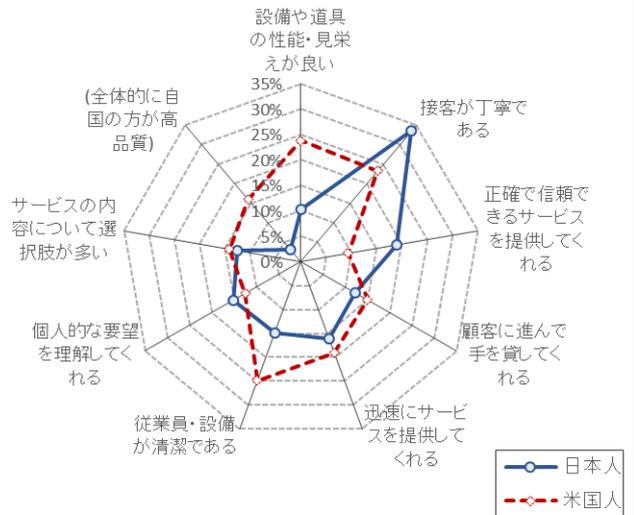
コンビニエンスストア

(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



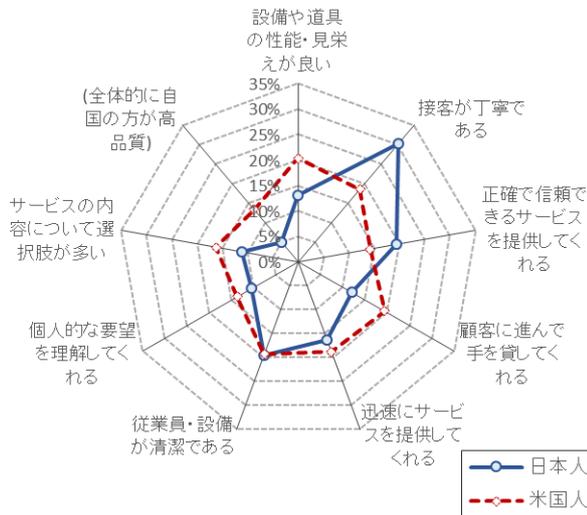
百貨店

(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



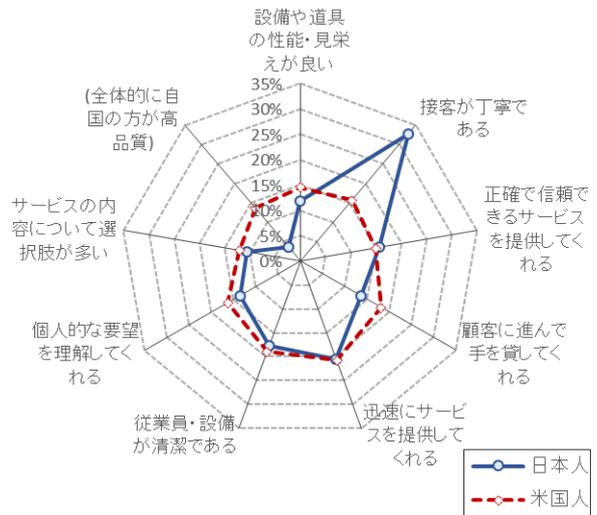
総合スーパー

(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



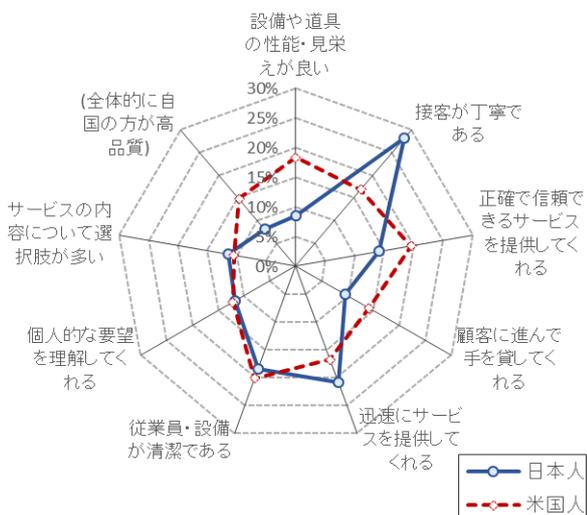
ファミリー向けレストラン

(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



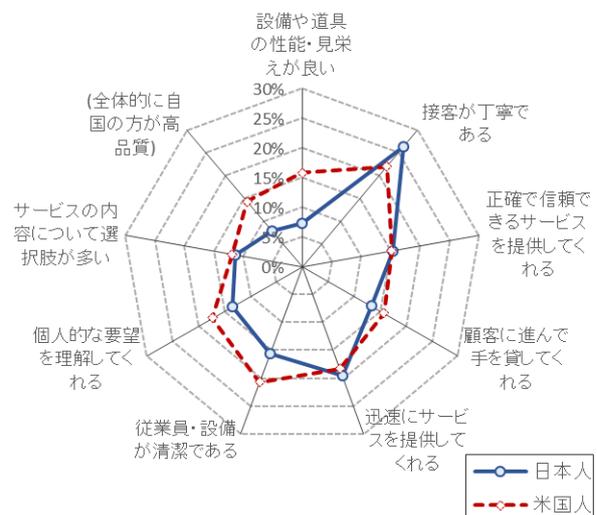
ハンバーガーショップ

(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



コーヒーショップ

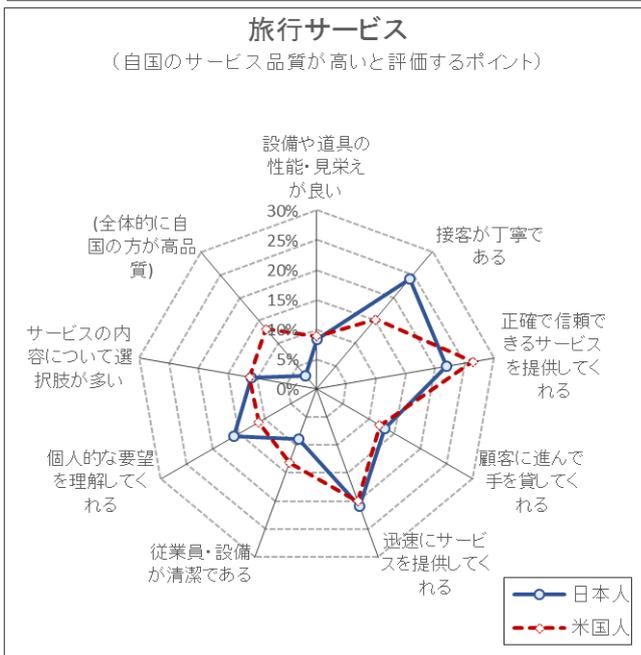
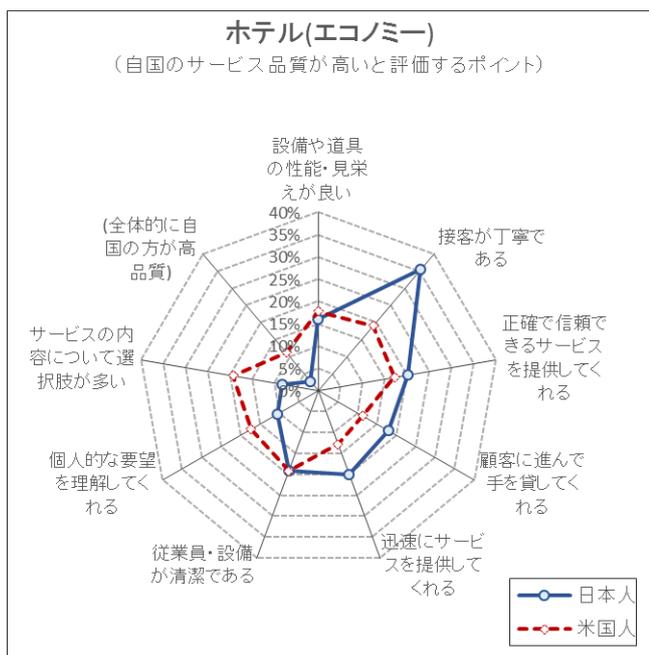
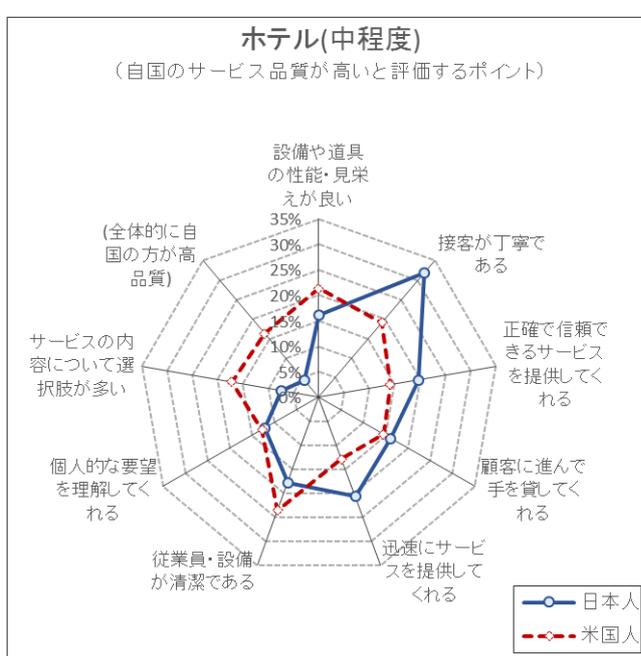
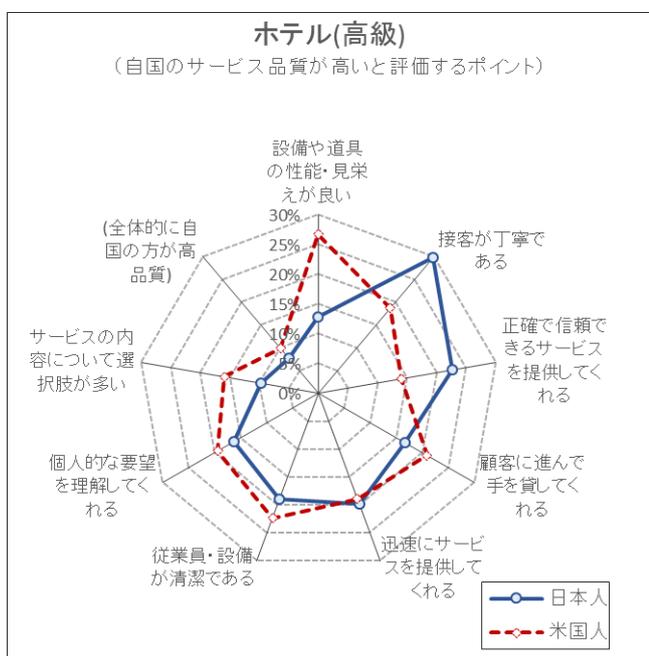
(自国のサービス品質が高いと評価するポイント)



＜ホテル・旅行サービス＞

日本人の場合、ホテルのグレード（高級・中程度・エコノミー）を問わず、「接客が丁寧」なことへの評価が突出して高くなっている。また、「正確で信頼できるサービス」について高く評価している点も共通しており、グレードの違いによって評価するポイントが大きく異なるわけではない。

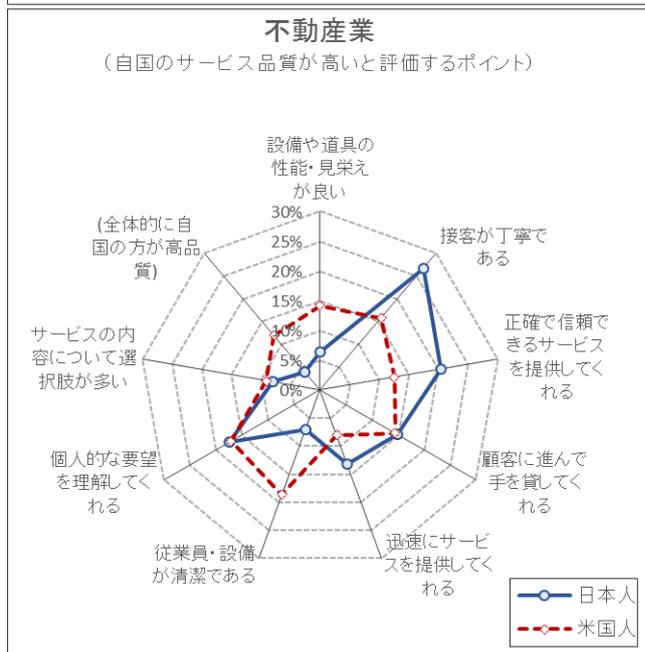
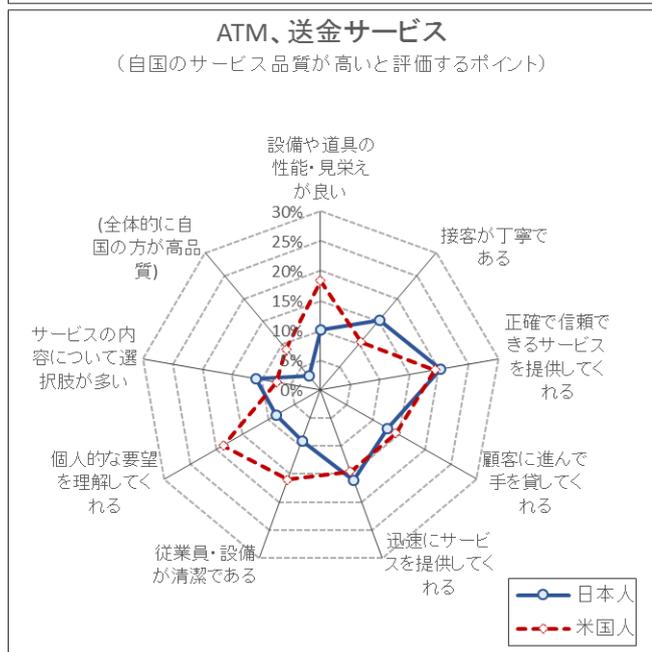
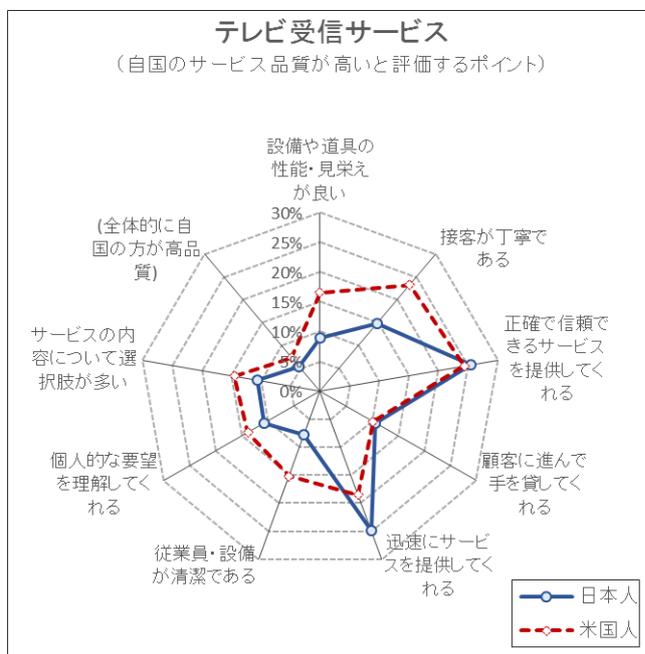
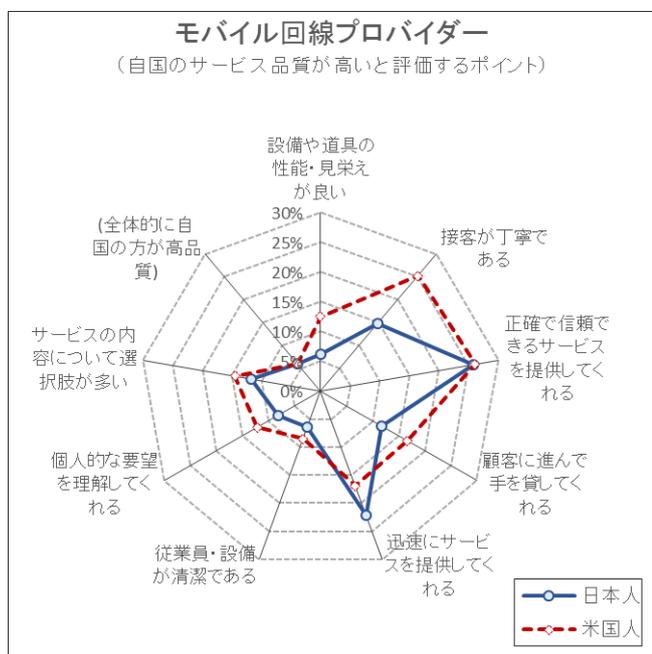
一方、米国人をみると、高級ホテルでは「設備の性能・見栄え」を日本より高く評価する傾向にあるのに対し、中程度のホテルでは「設備の性能・見栄え」への評価が下がる一方で「従業員・設備が清潔」への評価が高くなっている。また、エコノミークラスのホテルでは、設備の見栄えや清潔さよりも「サービスの選択肢が多い」ことへの評価が高くなっているなど、グレードによって評価軸が異なっている。



＜情報通信・金融不動産＞

モバイル回線プロバイダーをみると、「正確で信頼できるサービス」を評価する回答が日米ともに多くなっているほか、「迅速なサービス」に対する評価が日本人では高くなっている。同様の傾向は、テレビ受信サービスでもみられる。

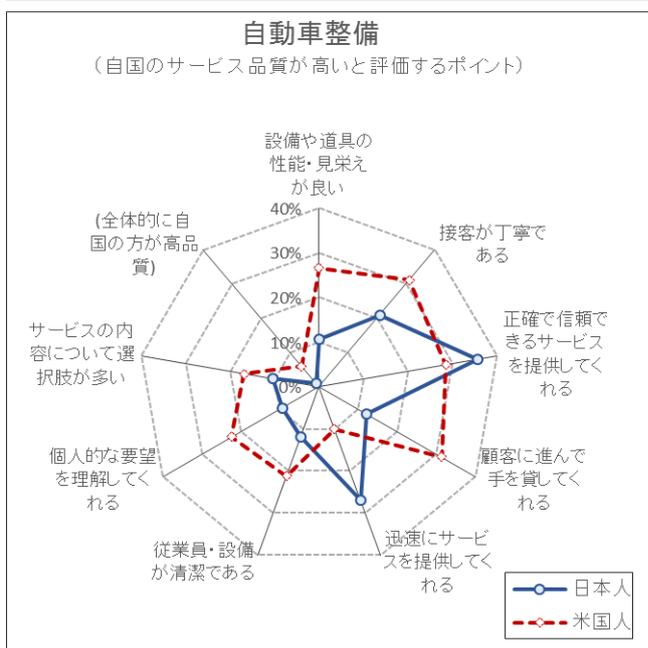
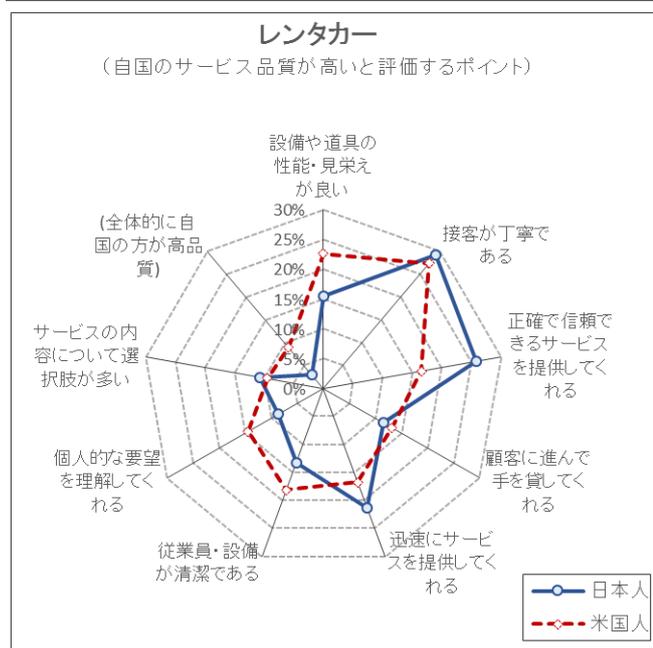
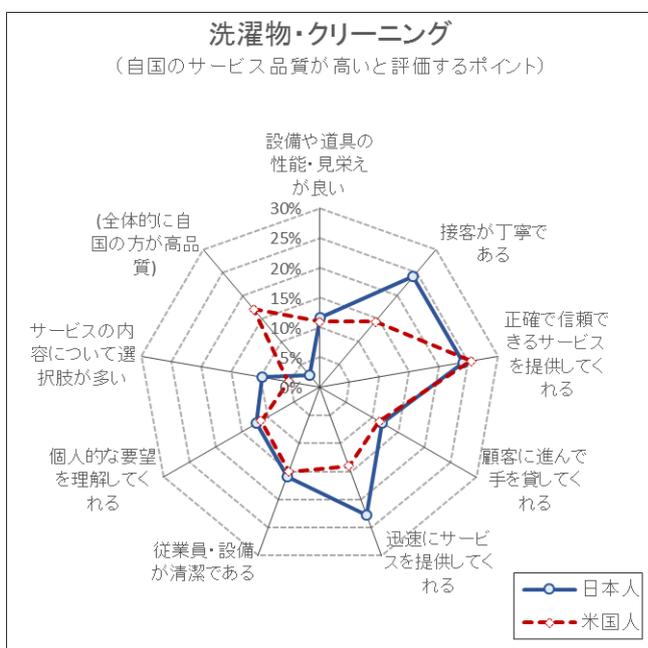
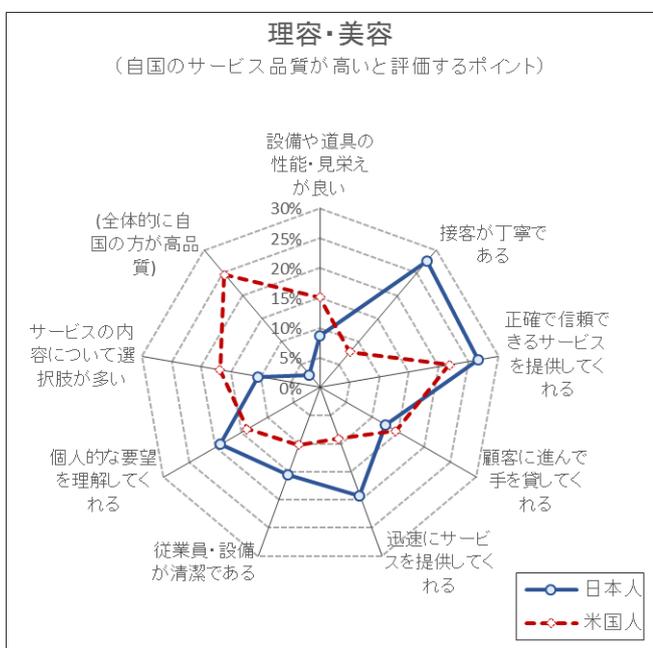
また、ATM・銀行サービスをみると、日本人は「迅速なサービス」と「正確で信頼できるサービス」への評価が高い。一方、米国人は、この2点に加えて「個人的な要望への理解」や「設備の性能・見栄え」への評価が高くなっており、日米で評価ポイントが若干異なっている。不動産業も、日米で評価ポイントが大きく異なっており、日本人が「接客が丁寧」への評価が高いのに対し、米国人は「個人的な要望を理解」・「従業員・設備が清潔」に対する評価が高くなっている。



<その他のサービス(対個人サービス)>

理容・美容は、日本人が「接客が丁寧」・「正確で信頼できるサービス」への評価が高いが、米国人は「サービスの選択肢が多い」や「全体的に高品質」といった点で米国のサービス品質が高いとする意見が多くなっており、品質評価のポイントに差がみられる。

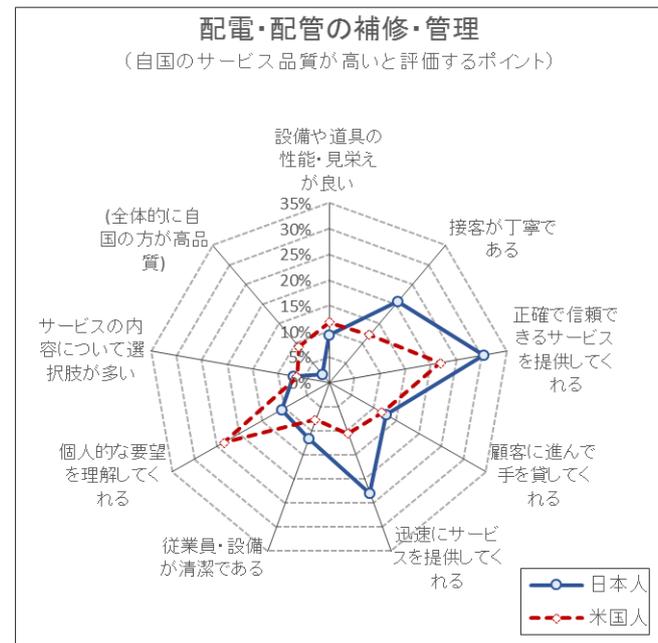
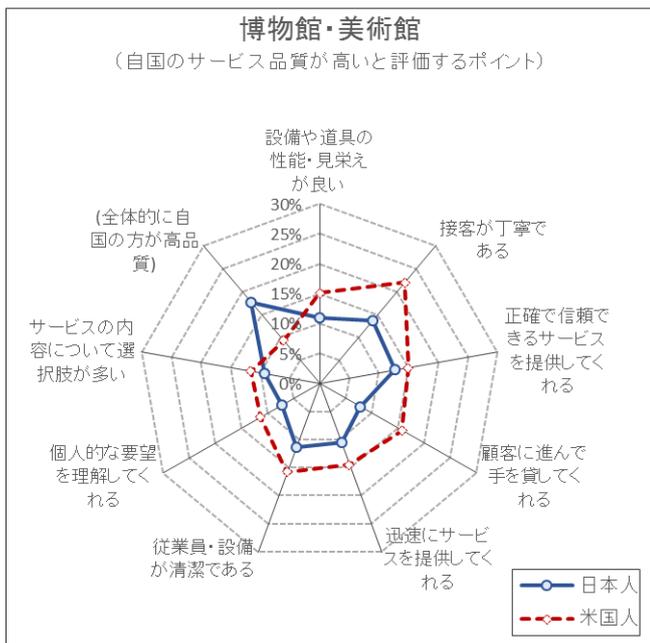
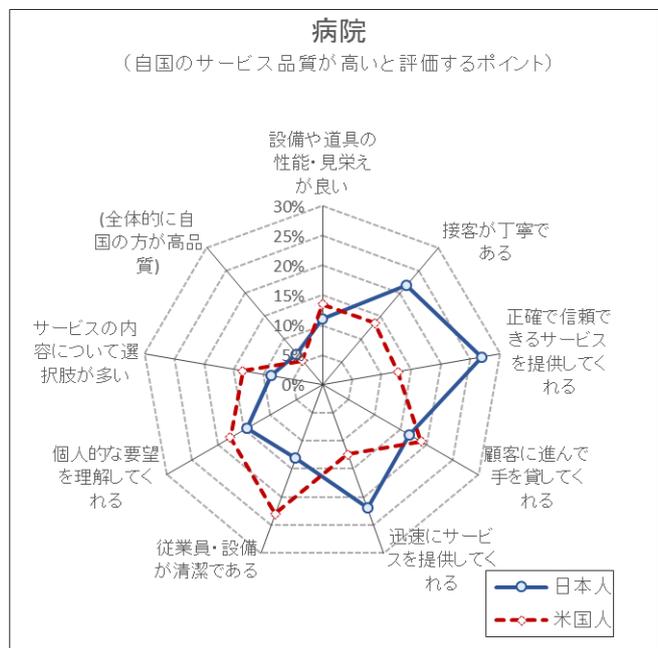
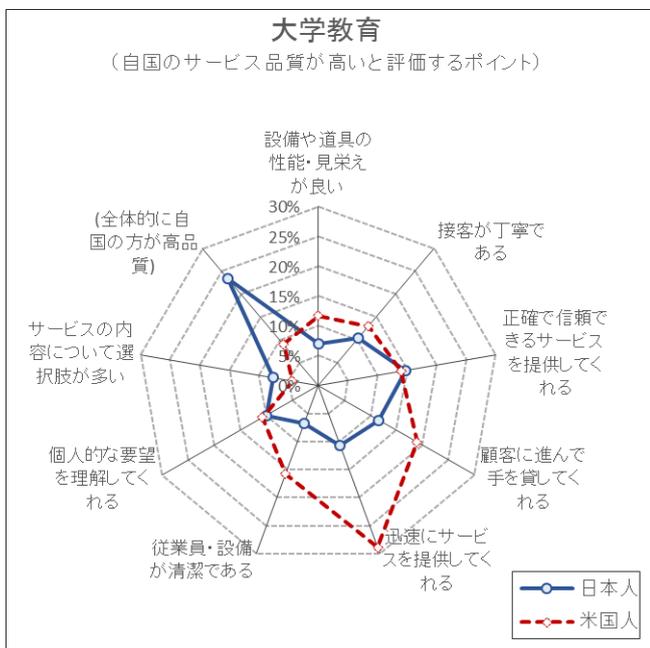
洗濯物・クリーニングは、日米ともに「正確で信頼できるサービス」への評価が高くなっているほか、「接客が丁寧」・「迅速なサービス」でも日本人は自国のサービスを米国より高く評価している。こうしてみると、洗濯物・クリーニングと理容・美容に対する日本人の評価ポイントは類似性があるようである。また、「正確で信頼できるサービス」・「接客が丁寧」・「迅速なサービス」への評価が高いのは、レンタカーや旅行サービス、コンビニエンスストア、官公庁(市役所・税関等)、病院なども同様であり、比較的多くのサービスで日本人が高く評価するポイントといえそうである。



<その他のサービス(公共サービス・社会福祉・教育など)>

大学教育に対する日本人の評価は、全体的にサービスが優れているとする評価が最も多く、他の項目に対しては回答が比較的少なくなっている。こうした回答傾向は、他のサービスにはみられず、大学教育特有の傾向である。一方、米国人は、「迅速なサービス」や「顧客に進んで手を貸してくれる」・「従業員・設備が清潔」といった点で米国のサービスが優れていると認識している。こうしたことから、日本人と米国人で評価するポイントが最も異なっている分野の1つとなっている。

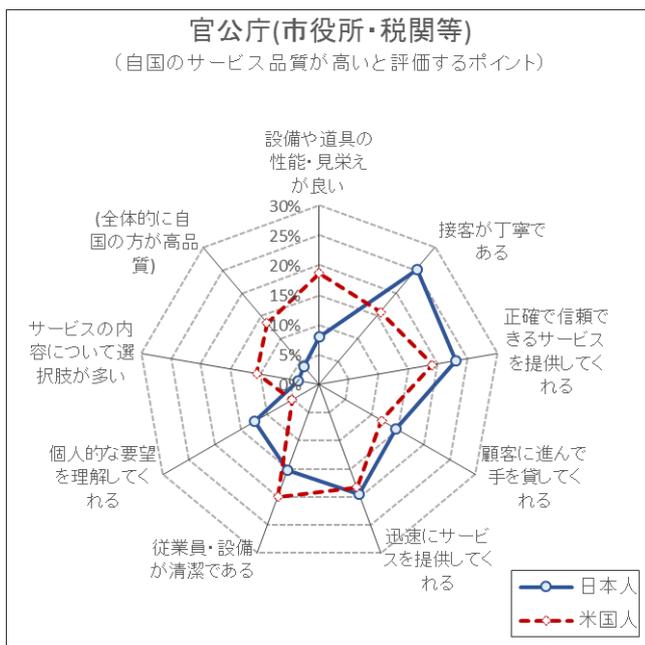
病院も、日本人が「正確で信頼できるサービス」・「接客が丁寧」・「迅速なサービス」といったポイントの評価している一方、米国人は「従業員・設備が清潔」・「個人的な要望を理解」といったポイントを高く評価しており、評価軸に違いがみられる。



博物館・美術館は、日本の品質を高く評価する日本人の回答が各ポイントともに比較的少ない。一方で米国人は、「接客が丁寧」・「顧客に進んで手を貸してくれる」・「従業員・設備が清潔」といったポイントへの評価が高くなっている。今回対象としたサービスに対する評価は全体的に日本人の方が高く評価する(レーダーチャートが米国よりも大きく表示されている)傾向があるが、博物館・美術館にはそれがあてはまらないようである。

配電・配管の補修・管理も、日本人は「接客が丁寧」・「正確で信頼できるサービス」・「迅速なサービス」について高く評価

しており、病院やコンビニエンスストアなどのサービスにみられる評価パターンに近い。官公庁(市役所・税関等)も同様である。ただ、米国人の回答傾向をみると、配電・配管の補修・管理の場合、「個人的な要望を理解」してくれる点が突出して高くなっており、官公庁でも「設備の性能・見栄え」や「従業員・設備」への評価が高いなど、日米の評価ポイントに差がみられる。こうした違いは、同じサービスであっても、サービスで満足を得るために必要とすることが日本と米国で異なっており、それがサービスの提供の仕方などにも影響している可能性があることを示唆している。



【参考】日本のサービス品質の変化 (2009年調査との比較)

日本のサービス品質が米国を上回る水準にあるという指摘はずいぶん前からされてきた。実際、日本生産性本部が2009年に実施した前回調査をみても、日本人調査では対象とした20分野中19分野で日本のサービス品質が米国を上回っており、米国人調査でも20分野中17分野で日本の品質が米国を上回っていた。特に、地下鉄やタクシー、航空旅客、コンビニエンスストアといった分野のサービス品質が高く評価されているといった部分は、今回調査とも共通しているといつてよい。

ただし、前回調査では、日本の相対的なサービス品質(及び価格)を50~150で数値化(等品質を含めて11段階で評価)しているが、上記方法で80と算出されたサービス品質は、必ずしも日本のサービス品質が米国より20%高いことを示すわけではない。また、今回の調査とはサービス品質の評価方法が異なるため、前回調査結果との比較を定量的に行うこと

<2009年調査概要>

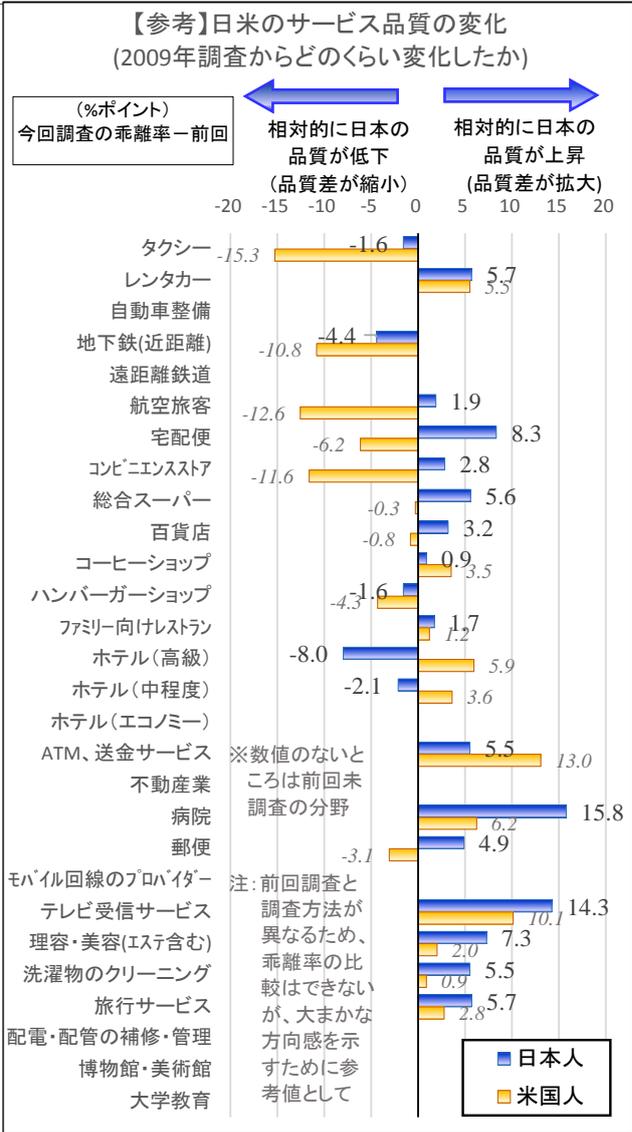
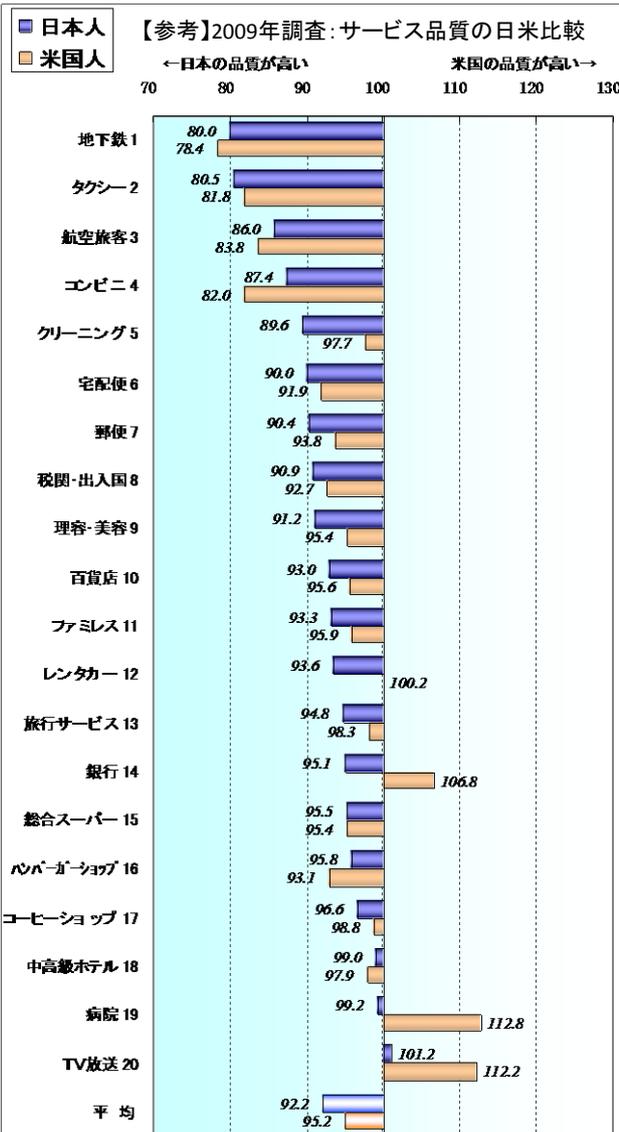
- ・米国滞在経験のある日本人、日本に在住している米国人に対し、消費者が日米で同一と認識する日常的なサービス 20 種の品質や価格に関する調査を実施（詳細以下参照）。
- ・サービス品質の評価にあたっては、日本と米国のサービス品質が等しいときを 100 とした指数を用い、米国の方が高い(日本の方が低い)と認識している場合プラス 50 までの 10 刻み 5 段階で評価し、米国の方が低い(日本の方が高い)と認識しているときはマイナス 50 までの 10 刻み 5 段階で評価する方法をとった。

【日本人調査】

実施期間：2008年12月1日～12月5日
 対象者・方法：Yahoo!リサーチモニターを利用した Web 調査（調査実施：株式会社インテージ）。事前にスクリーニングを行い、米国渡航経験のあるモニターを抽出した後、本調査を実施した。
 ※各年代に同数割り当て。年代別以外の集計は母集団補正を行っている。
 有効回答数：555 件

【米国人調査】

実施期間：2008年12月16日～09年1月31日
 対象者・方法：在日米国人モニター及びモニターを介した回答者募集による Web 調査（調査実施：株式会社クロスインデックス）。
 有効回答数：500 件



はできない。とはいえ、便宜的に行った時系列比較（別表参照）は、2009年からの8年間で大まかに品質差が縮小／拡大したのかといった方向感はある程度あらわしていると考えられる。

参考として日本人調査を比較してみると、宅配便や総合スーパー、病院、旅行サービスといった分野では、前回調査でも日本が米国より高かったが、今回調査までの9年で日米のサービス品質差が拡大している。品質差が拡大する方向にある分野は20分野中15分野にのぼっており、多くの分野で日本のサービス品質の優位性は以前と同等以上の状況にあるといえそうである。

一方、米国人調査をみると、タクシーや地下鉄、コンビニエンスストアなどを中心に前回調査ほど日米の品質差がなくなっている分野がある一方で、コーヒーショップやホテル、ATM/送金サービス、病院などでは日米の品質差が拡大しているともとれる結果となった。ただし、前回は日本在住の米国人に調査をしたのに対し、今回は日本滞在経験のある在米米国人を中心とした調査を行うなど、調査対象者が全く異なっていることを割り引いて考える必要がある。

2. 日本と米国のサービス価格

(1) サービス価格の日米比較

日本と米国のサービス価格を考える上では、為替レートの影響も受ける。とはいえ、かつてのように日本のサービス価格のほうが高いといわれていた状況は変わりつつある。実際、今回調査を行った29分野のうち価格が付随しない官公庁を除く28分野の中で日本が米国より価格が低い分野は、宅配便やコンビニエンスストア、ファミリー向けレストランなど10分野となっている。2009年に実施した前回調査では18分野中17分野で日本の価格が米国より高かったが、多くの分野で日本の価格が相対的に低下している。

病院や大学教育は、もともと米国の価格が非常に高いことで知られている分野であるものの、前回調査では日本のほうが高価格とされていたコンビニエンスストアやファミリー向けレストラン、宅配便、ホテル(高級)、クリーニングといった分野は、今回の調査で日本の価格が米国より低いと評価されるようになっている。

ただ、サービス価格に対する評価が日本人と米国人で異なっている分野も少なくない。日本人は日本のほうが高価格とする一方、米国人は日本のほうが低価格と評価しているケースが航空旅客やハンバーガーショップ、コーヒーショップ、ホテル(中程度)、ファミリー

向けレストランなど 10 分野にのぼっている。

また、日本人調査では、病院や大学教育、クリーニング、宅配便など 9 分野で日本のサービス価格が米国より低いと評価されている。日本のほうが米国より低価格とする回答は、米国人調査をみるとさらに多くなっており、ホテル(中程度及び高級)、宅配便、モバイル回線のプロバイダー、航空旅客など 15 分野にのぼっている。

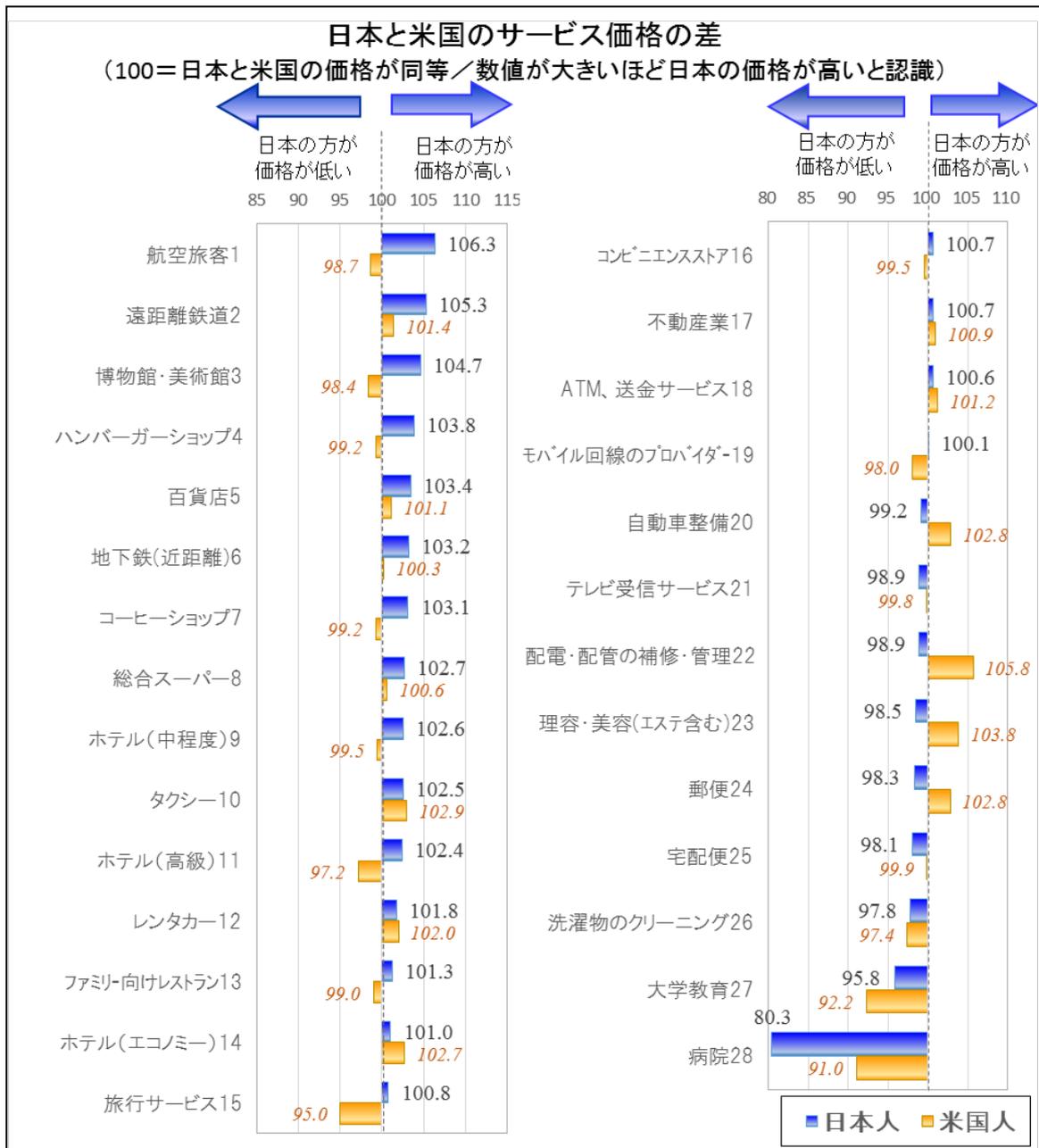
こうしたことからすると、多くの分野で日本人が認識しているほど米国人は日本のサービス価格が高いとは思っていないともみることができそうである。

逆に、理容・美容や郵便、配電・配管の補修・管理といった分野をみると、日本人は日本の価格が米国より低いと認識しているものの、米国人は日本のほうが高価格と評価している。

こうした分野に加え、郵便やテレビ受信サービスといったサービスについては、米国人が日本で利用するサービスが主に外国人向けとなっていて、日本人が日本で利用するサービスと異なっている可能性があり、日本人と米国人で同じサービスを利用しているとはいいいにくいことに留意する必要がある。

なお、日本人調査を概観すると、航空旅客(106.3)や遠距離鉄道(105.3)、博物館・美術館(104.7)といった分野で米国より 5%程度、ハンバーガーショップ(103.8)や百貨店(103.4)、航地下鉄(103.2)、コーヒーショップ(103.1)などでも米国より 3%程度価格が高いと日本人は認識している。こうした分野であっても、2009 年の前回調査と比較すると、日本人が米国との価格差が最も大きいと認識する航空旅客でも 6%ポイントほど日本の価格が相対的に低下していることになる。これは、2009 年からの 8 年間で米国のサービス価格がある程度

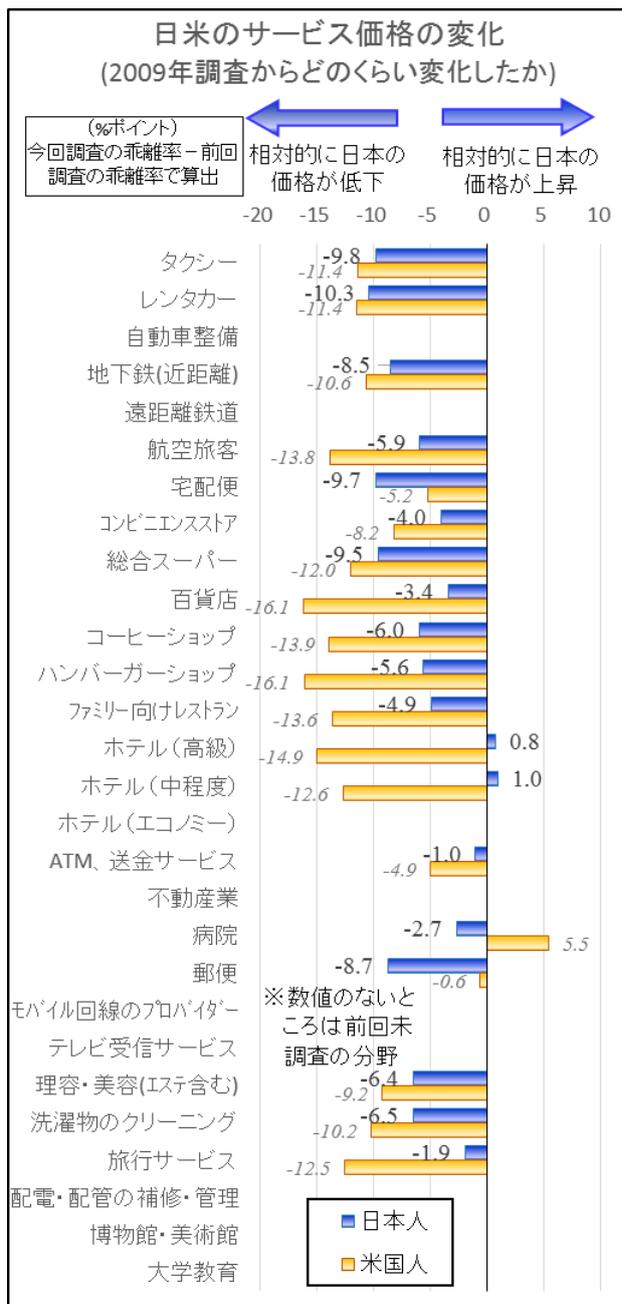




上昇するトレンドにある中で日本の価格水準がそれほど上昇しなかったことなどから、米国との価格対比で6%(ポイント)ほど日本の価格が低下しているということである。前回調査とは調査対象者や調査手法が異なることを考慮すると参考程度として捉える必要があるとはいえ、レンタカー(-10.3%ポイント)やタクシー(-9.8%ポイント)、宅配便(-9.7%ポイント)、総合スーパー(-9.5%ポイント)といった分野でも概ね10%程度、日本の価格水準が相対的に低下している。

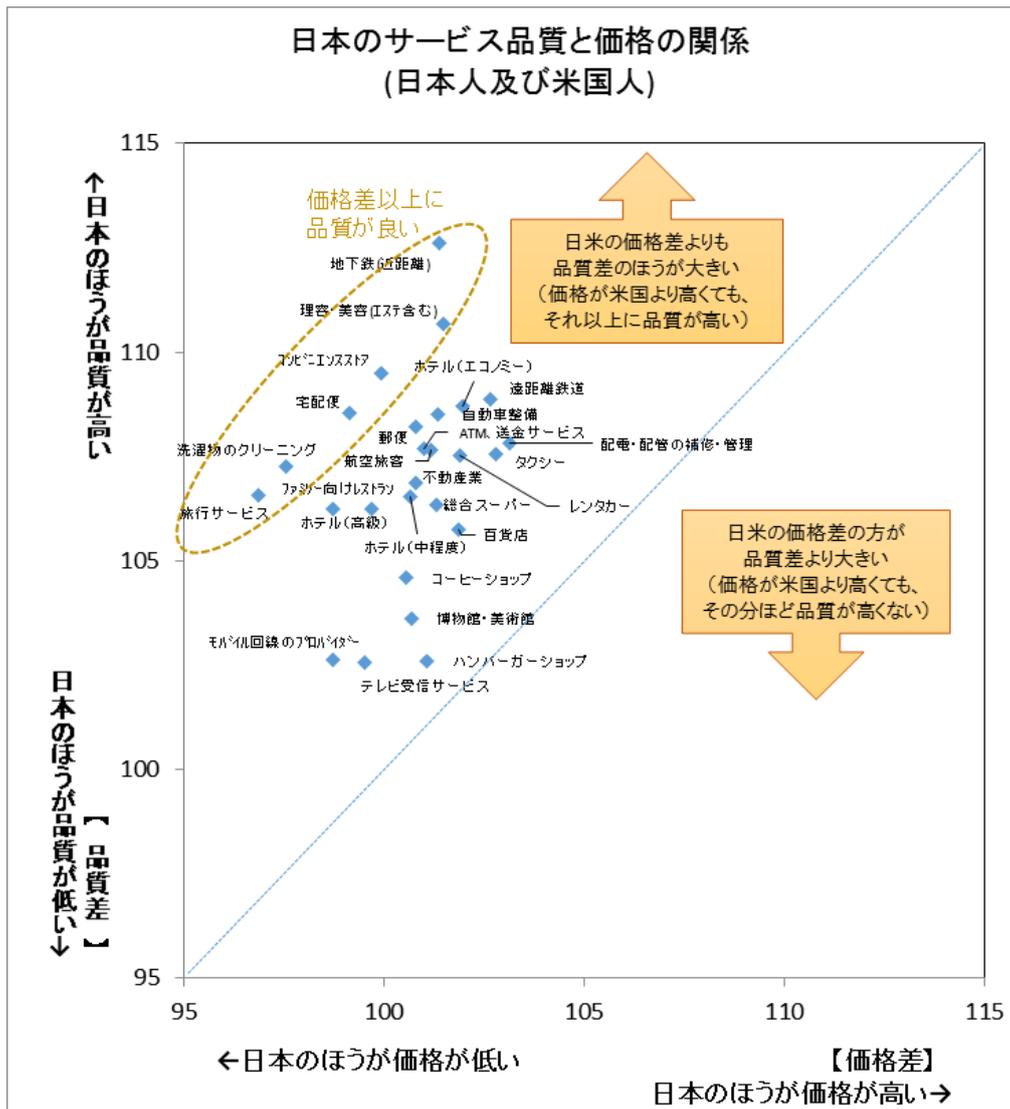
一方、米国人からすると、日本の価格水準が米国より高くなっているのはタクシー(102.9)

やレンタカー(102.0)、ホテル(エコノミー/102.7)、理容・美容(103.8)といった分野が中心である。ただ、タクシーや理容・美容、レンタカーといった分野の価格に対する評価は、前回調査(2009年)から10%前後低下している。また、百貨手やハンバーガーショップ(-16.1%ポイント)やホテル(高級/14.9%ポイント)、コーヒーショップ(-13.9%ポイント)といった分野で、日本の価格が相対的に大きく低下したと米国人は認識しているようである。

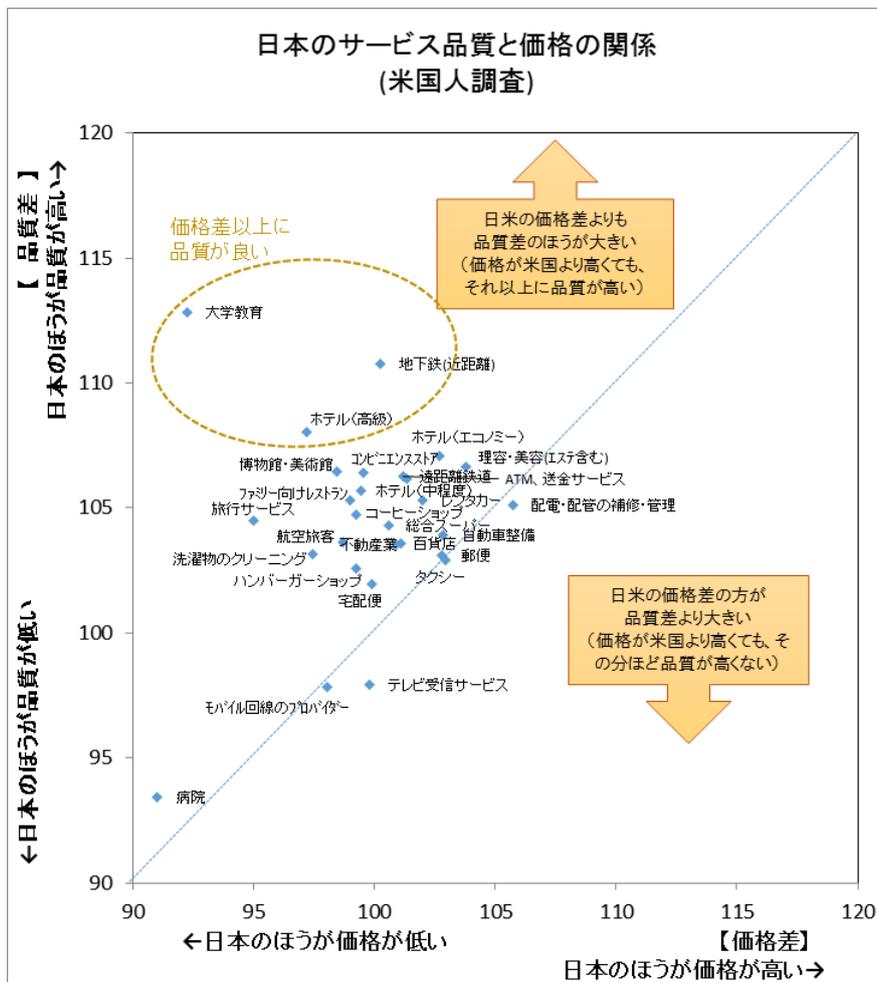


(2) 日本のサービス品質と価格の関係

これまでみてきたようにサービスの品質については、日本人・米国人ともに多くの分野で日本が米国を上回ると評価している。一方で価格をみると、高い品質を反映していない分野が多く、特に米国人は日本人よりも日本のサービス価格が低いと認識していることが多くなっている。このことは、日本のサービスの品質と価格にミスマッチが生じている可能性を示している。



上図はサービスの品質を縦軸に、サービスの価格を横軸にプロットしたものだが、これを見るとほぼ全てのサービスが左下から右上へと向かう 45 度線より上にあることが分かる。ちなみに、この 45 度線は、価格を加味するとサービスの品質が等しいことを示している。日本のサービスの品質と価格が米国と同じ (=100) のものと、日本のサービスの品質が米国より 10% 高い (=110) としても価格もまた 10% 高い (=110) ものを比較すると、価格をふまえたサービスの品質 (サービス品質 / サービス価格 : サービス品質の価格対比) はいずれも 1 となって変わらない。つまり、サービス品質は、価格を加味すると変わらないことになる。逆に、この 45 度線から離れた位置にあるサービスは、米国と比較した日本のサービスの品質と価格にギャップがあることを示している。図の左上に位置している場合は、米国よりサービス品質が高くても、その分ほど価格が高くなっているわけではないことになる。図の左端に位置している地下鉄や宅配便、クリーニングといった分野は、高いサービス品質が価格に十分反映されていない状況が顕著な例とみることができる。例えば宅配便をみると、翌日配達や時間帯指定、無料の再配達といったサービスが日本では一般化しているが、米国でこうしたサービスが普及しているわけではない。そうしたことが米国を上回るサー



日米のサービス品質と価格が比較的接近し、品質の違いが価格差とほぼ見合っているものとしては、大学教育、コーヒーショップ、ハンバーガーショップ、ホテル(高級)の4分野が挙げられる。しかし、こうした分野は今回調査した中でもごく一部であり、日本のサービスの品質と価格付けは、米国と比較するとアンバランスともいえるようなケースが多くなっている。

一方、米国人調査をみると、多くの分野で日本人ほどサービスの品質と価格にギャップがあると米国人は認識していないようである。大学教育や地下鉄、ホテル(高級)といった分野では、価格差以上に日本のサービス品質が高いと評価しているものの、多くの分野で日本人調査よりも品質と価格のギャップが小さくなっている。

3. サービスの「過剰品質」に対する認識

～価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント～

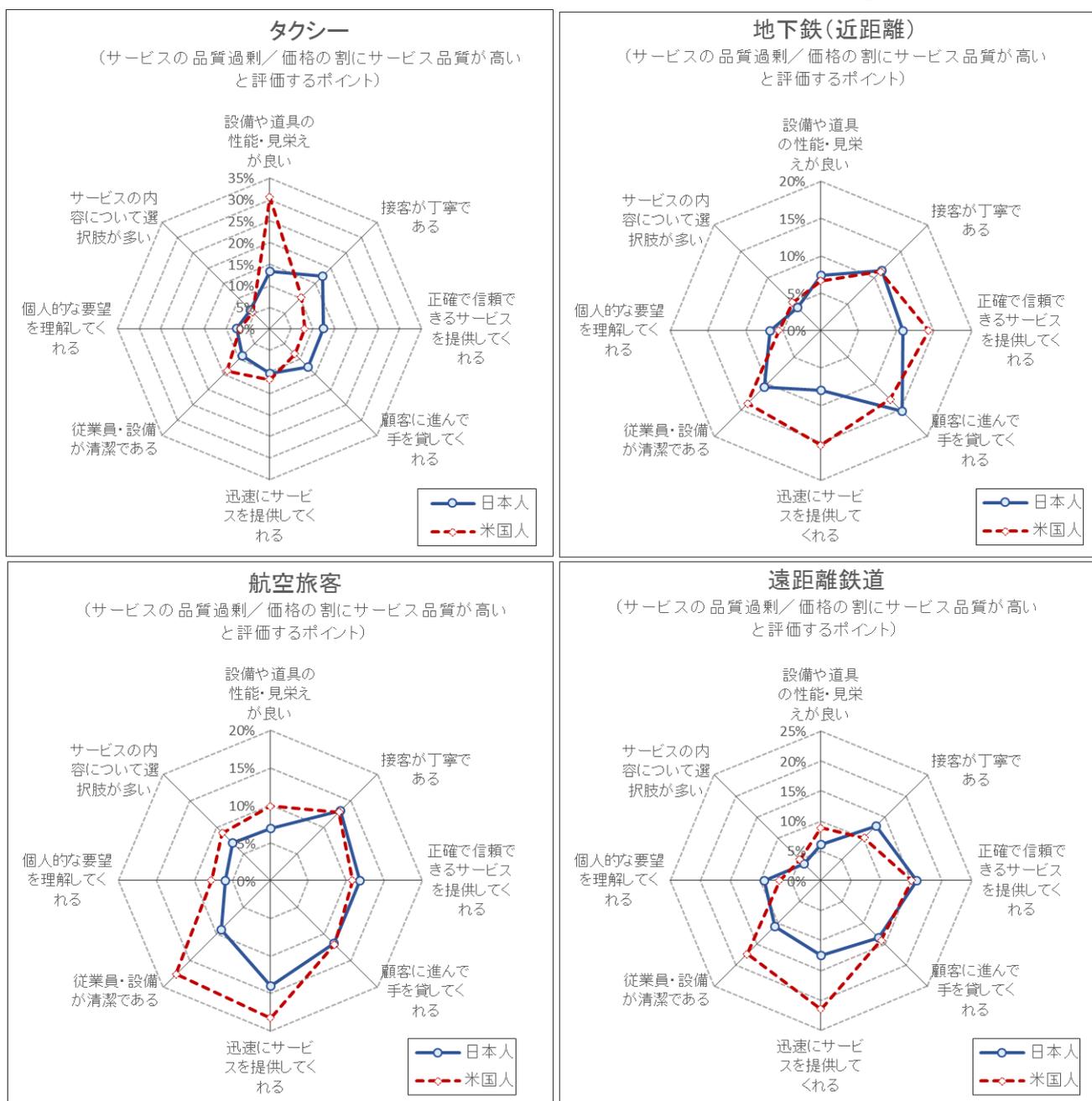
日本では、「おもてなし」と称して高品質なサービスがさまざまな分野で提供されていると認識されている。そうした高品質なサービスを提供するには手間暇がかかり、一般的なサービスよりも人手を要することが多い。一方で「サービスはただ」とする認識も一般化しており、高品質なサービスが価格に十分反映されていることは少ない。それが、日本の

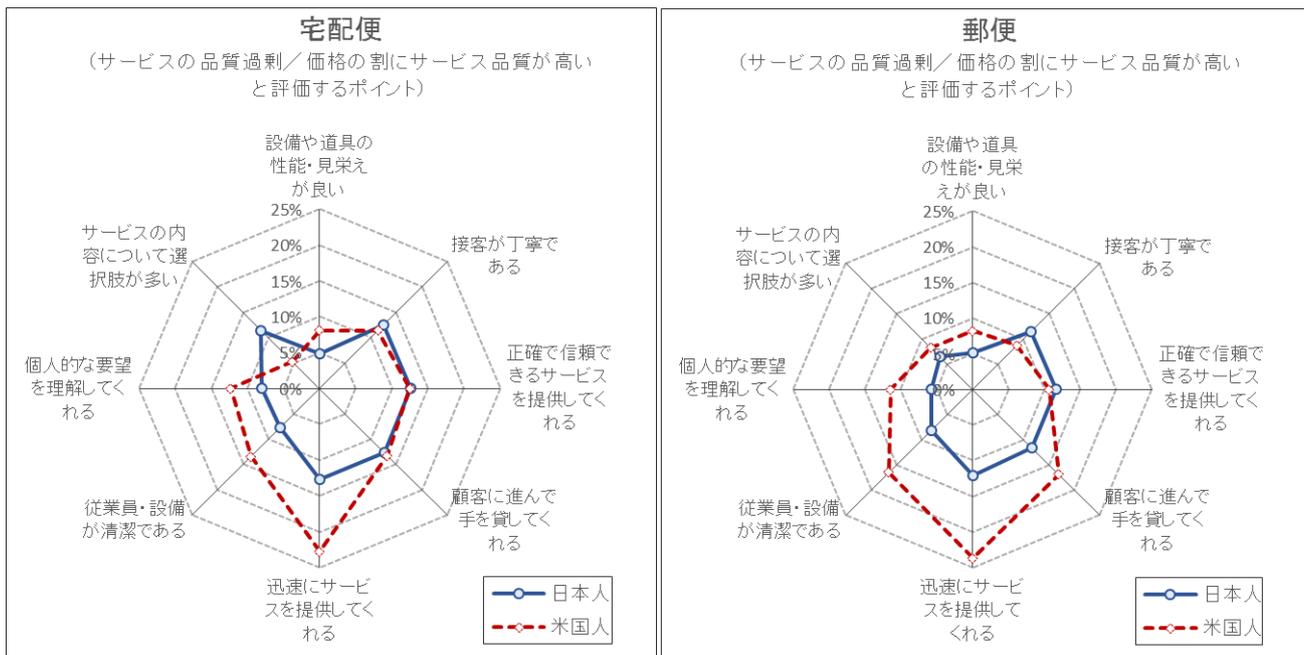
サービス産業の生産性が米国よりも低い要因の1つになっていると指摘されている。

実際、今回の調査結果をみても、米国よりサービス品質が高いにもかかわらず、価格水準は品質差ほどではない分野が多くなっている。こうした状況をふまえて、今回の調査では、日本のサービスについて価格を勘案すると品質が高い部分についてもきいている。一般にサービスといっても、「接客の丁寧さ」や「サービスの提供スピード」などさまざまな要因がサービスを評価する上では評価材料になっていることから、どのようなポイントが「価格の割にサービスの品質が高い」と評価できるのかについて、分野ごとに調査した。

<運 輸>

日本のタクシーの「価格の割にサービスの品質が高いと感じるポイント」は、日本人で





あれば「接客が丁寧」が比較的多いが、米国人をみると「設備の性能・見栄えがよい」が突出している。米国ではかなり古いタクシーなども営業しているのに対し、日本ではある程度新しい車が多いことなどを反映しているものと考えられる。地下鉄や遠距離鉄道でも、米国人は「従業員・設備が清潔」への回答が多くなっている。

また、米国人の場合、「迅速なサービス」への評価も高い。「従業員・設備が清潔」・「迅速なサービス」への評価が高いのは、地下鉄や遠距離鉄道だけでなく、航空旅客にも共通する特徴となっている。日本人の回答をみると、地下鉄で「顧客に進んで手を貸す」への評価が高く、他のサービスでも「接客が丁寧」への回答がやや多くなっているものの、米国人ほど回答傾向に特徴があるわけではない。

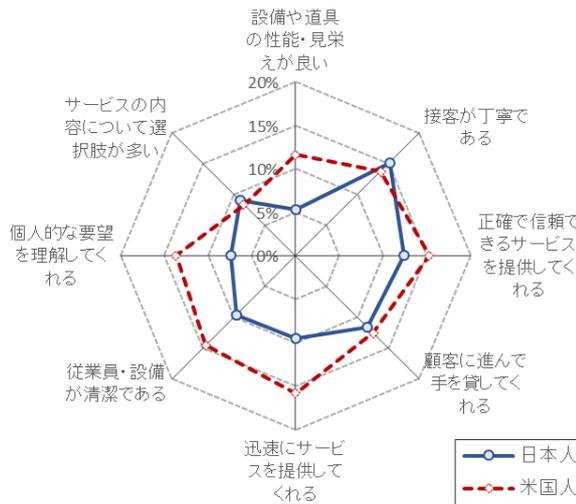
「迅速なサービス」への米国人の高い評価は、宅配便や郵便でも顕著にみられる。タクシーを除く運輸関連サービスでは、総じてサービスが迅速に提供されることについて、価格以上の評価をしているといえそうである。

< 飲食・小売 >

コンビニエンスストア・百貨店・総合スーパーといった小売関連分野では、価格の割にサービス品質が高いポイントとして「接客が丁寧」とする回答が日本人では最も多い。「接客が丁寧」への回答は百貨店で特に多くなっているが、3業態のレーダーチャートの形は比較的類似しており、価格の割に接客や顧客対応に優れていると認識している点で共通している。一方、米国人は、百貨店で「迅速なサービス」への回答が多く、コンビニエンスストアや総合スーパーでは「個人的な要望を理解」・「従業員・設備が清潔」といったポイントで、価格の割に品質が高いと認識している。また、日本人ほど「接客が丁寧」であることへの評価は高くなっておらず、「正確で信頼できるサービス」・「迅速なサービス」への評

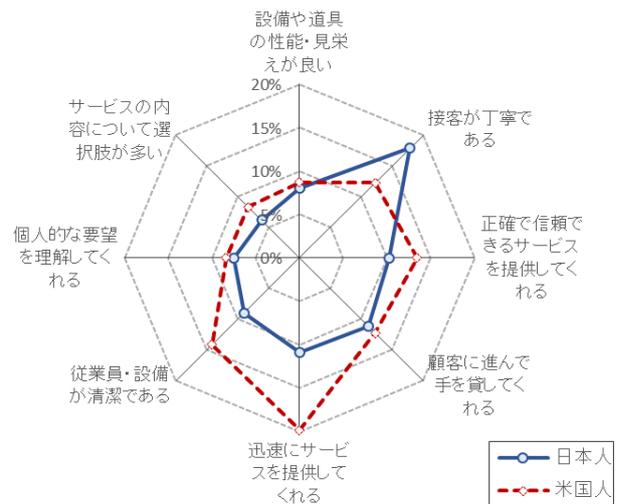
コンビニエンスストア

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



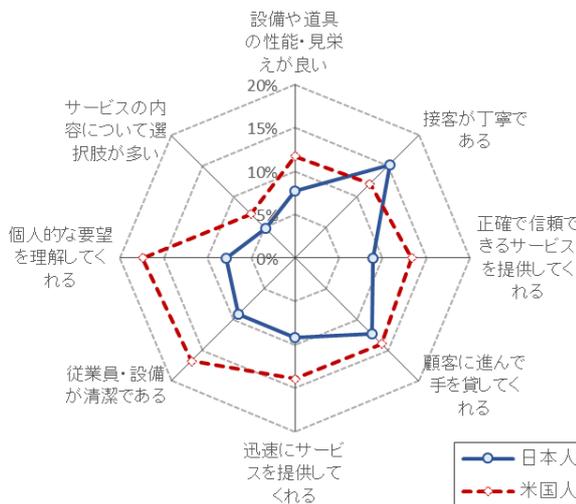
百貨店

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



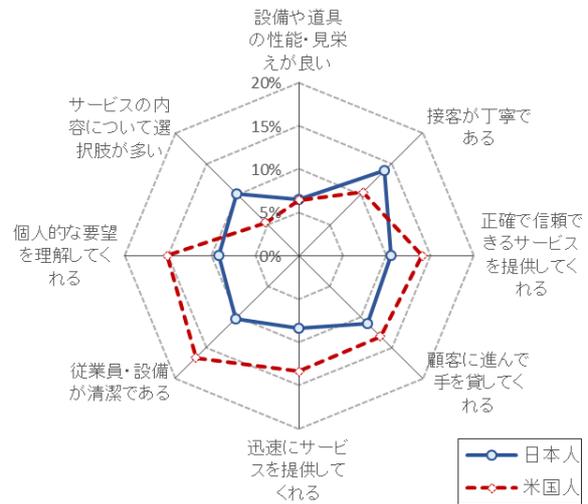
総合スーパー

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



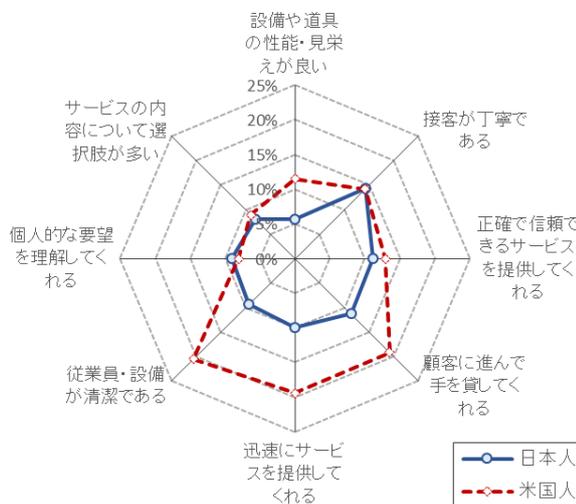
ファミリー向けレストラン

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



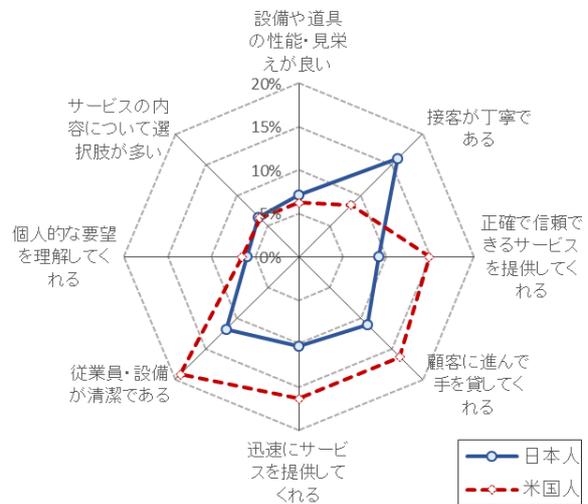
ハンバーガーショップ

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



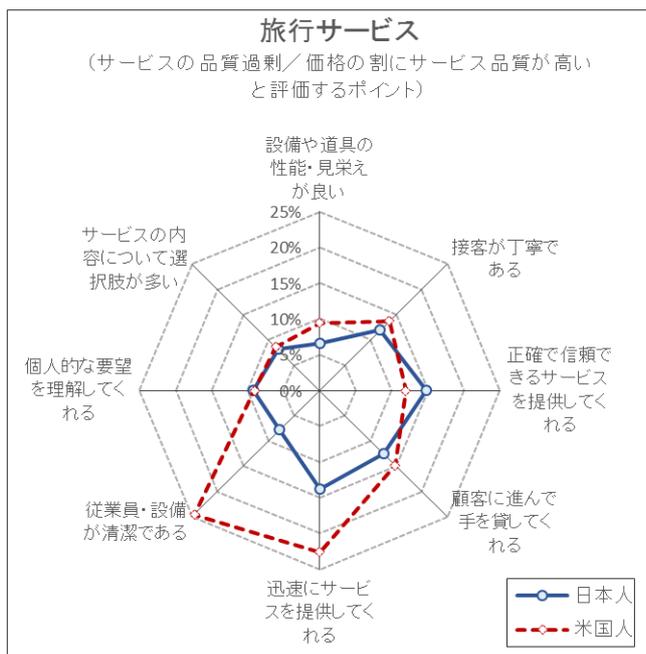
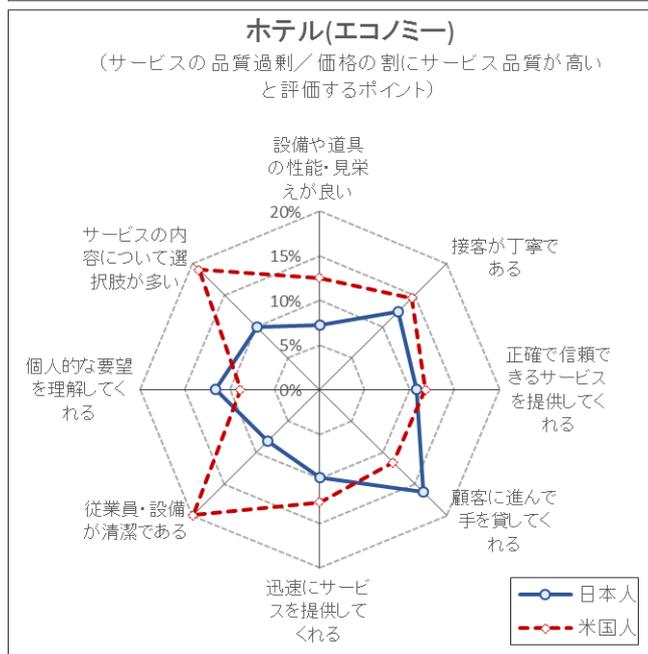
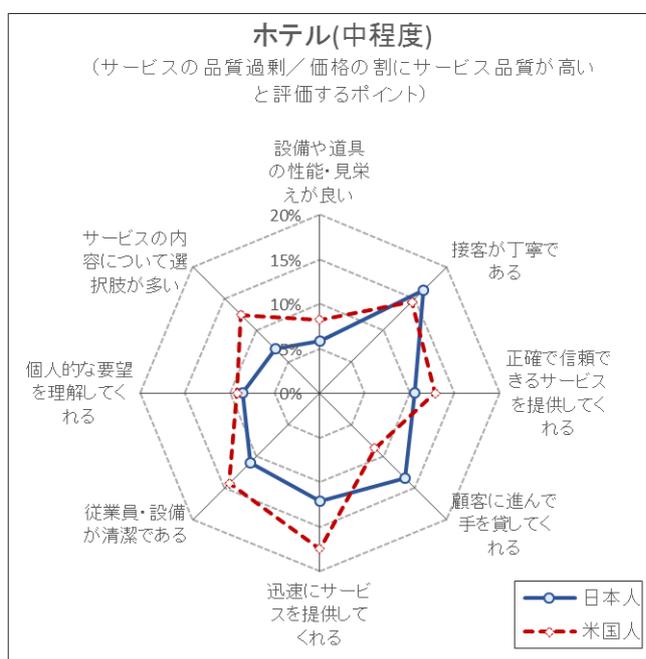
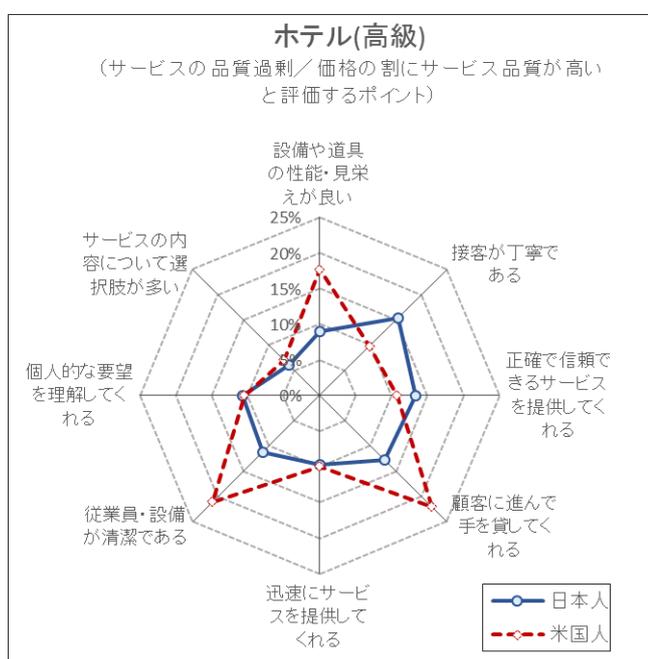
コーヒーショップ

(サービスの品質過剰／価格の割にサービス品質が高いと評価するポイント)



価が高くなっている。このことは、いわゆる「おもてなし」への評価軸が日本と米国では若干異なっている可能性があることを示している。

飲食店をみても、コーヒーショップやハンバーショップ、ファミリー向けレストランといった分野では、小売関連分野と同様に「接客が丁寧」への評価が日本人では最も高い。ただ、米国人の評価をみると、ファミリー向けレストランは「個人的な要望の理解」や「従業員・設備が清潔」への回答が多く、総合スーパーと比較的似たような評価となっている。一方、コーヒーショップやハンバーガーショップは、「従業員・設備が清潔」・「迅速なサービス」・「顧客に進んで手を貸す」への評価が高く、ファミリー向けレストランとはサービスの評価軸に違いがある。



<ホテル・旅行サービス>

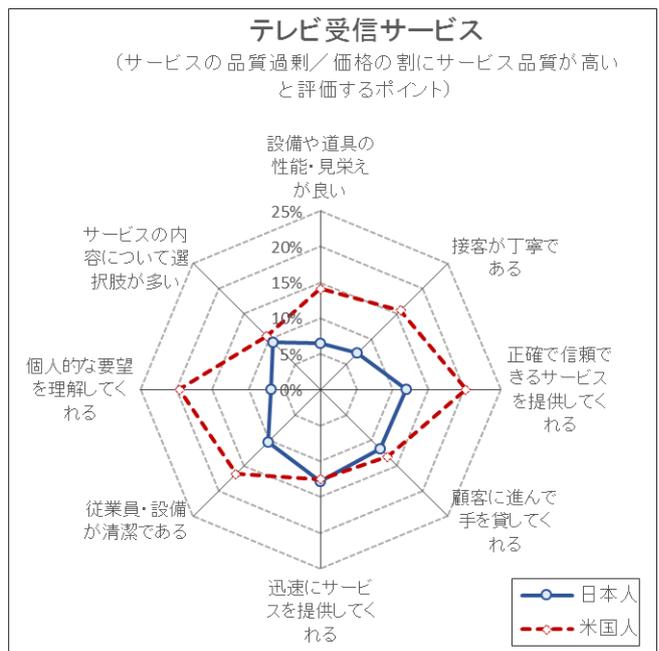
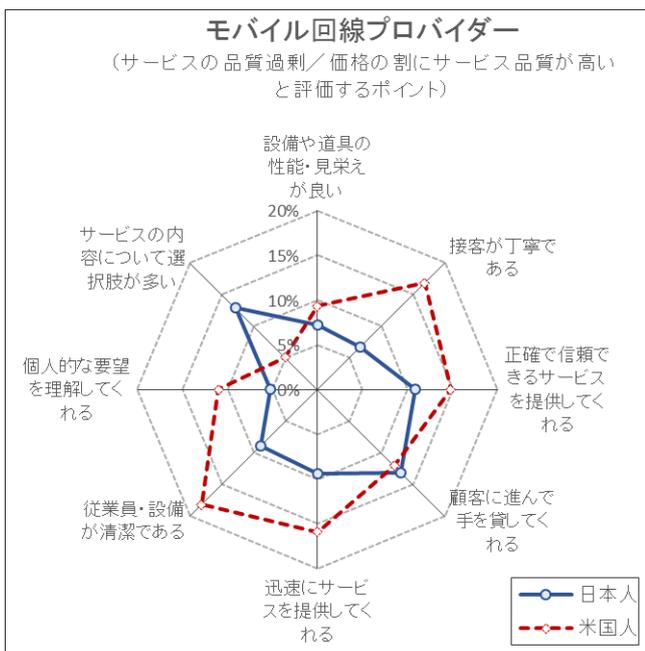
日本人の場合、ホテルのグレードが高級・中程度・エコノミーいずれであっても「接客が丁寧」なことへの評価が突出して高くなっている。また、「正確で信頼できるサービス」について高く評価している点も共通しており、グレードの違いによって評価するポイントが大きく異なるわけではない。

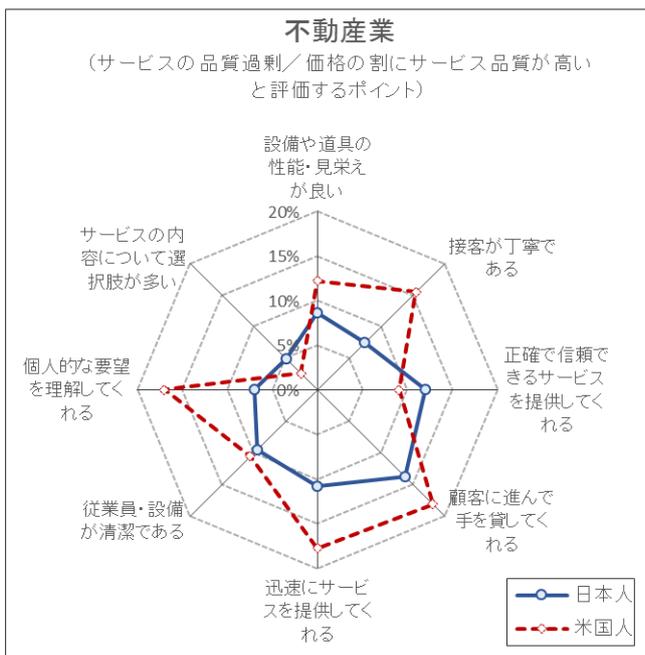
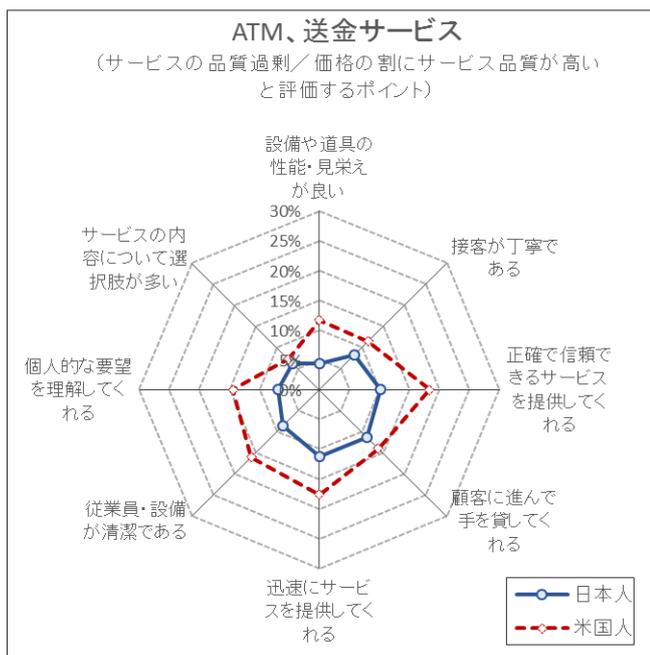
一方、米国人をみると、高級ホテルでは「設備の性能・見栄え」を日本より高く評価する傾向にあるのに対し、中程度のホテルでは「設備の性能・見栄え」への評価が下がる一方で「従業員・設備が清潔」への評価が高くなっている。エコノミークラスのホテルでも、設備の見栄えより「サービスの選択肢」や「従業員・設備が清潔」といったポイントの評価が高くなっている。

<情報通信・金融不動産>

モバイル回線プロバイダーをみると、日本人は価格の割に「サービスの内容の選択肢が多い」ことへの評価が高い。一方、米国人は価格の割に「接客が丁寧」・「従業員・設備が清潔」であることへの評価が高く、日本人と米国人では価格を加味した品質の評価軸が異なっていることがわかる。

テレビ受信サービスは、日本人からすると無料放送が中心となることもあり、価格の割に品質が高いとする回答はいずれの評価ポイントでも少なくなっている。一方、米国人は「正確で信頼できるサービス」などへの評価が高くなっている。



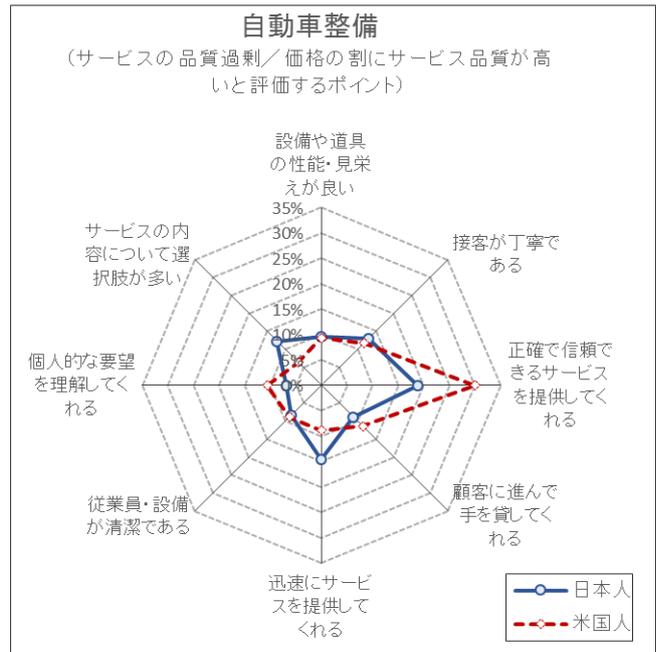
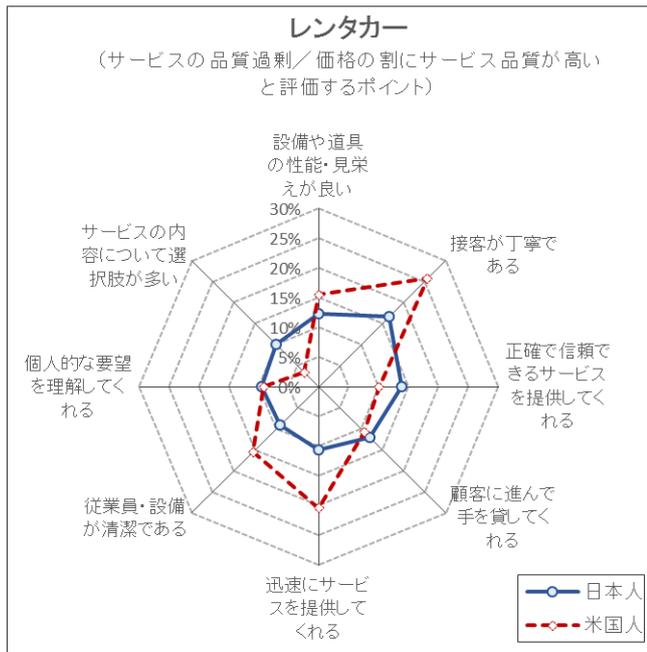
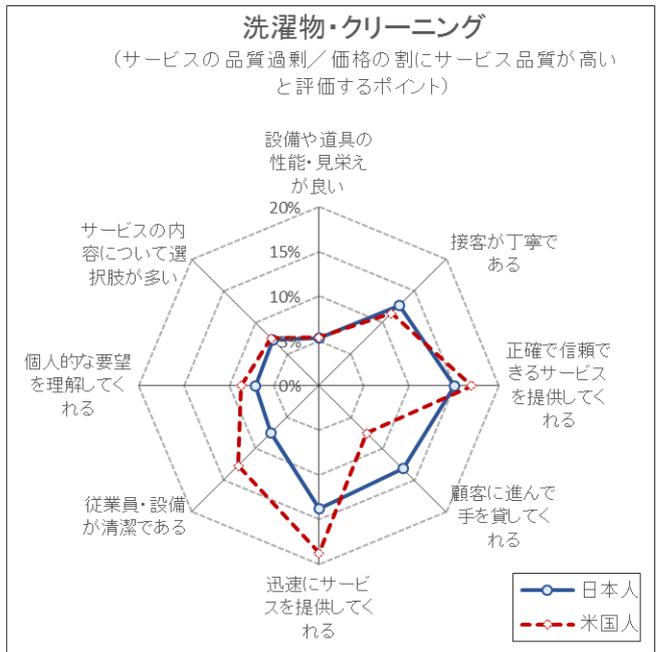
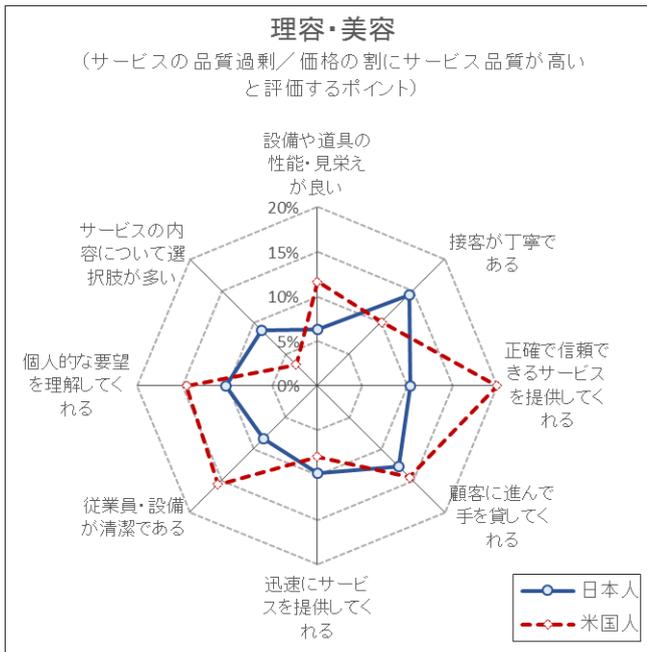


ATM・送金サービスといった銀行業務のサービス品質についても、テレビ受信サービスと同様に、日本人が価格の割に品質が優れているとする認識はいずれの評価ポイントでも少なくなっている。いずれの評価ポイントも日本人より米国人のほうが概ね高評価である点も、テレビ受信サービスと類似しているといつてよい。不動産業でも、「顧客に進んで手を貸してくれる」「迅速なサービス」「個人的な要望の理解」といったポイントで米国人の評価が日本人を上回っている。情報通信や金融不動産といった分野のサービス品質は、多くのポイントで日本人が思っている以上に米国人から評価されているといえそうである。

<その他のサービス(対個人サービス)>

理容・美容は、日本人が「接客が丁寧」・「顧客に進んで手を貸す」への評価が高いものの、米国人は「正確で信頼できるサービス」や「個人的な要望を理解」・「従業員・設備が清潔」といった点への評価が日本人を大きく上回っている。逆に、「サービスの選択肢が多い」点では、日本人の評価を大きく下回る。理容・美容分野で提供されるサービスは、店舗の方針によっても大きく異なることから、他のサービス分野と比較しても、日本人と米国人では日本で受けているサービスの違いが大きい可能性もある。

一方、クリーニングについては、「迅速なサービス」や「正確で信頼できるサービス」といったポイントで価格の割に品質が高いとする回答が日本人・米国人ともに多くなっている。また、日本人と米国人のレーダーチャートは同じような形をしていることから、全体的にみても評価ポイントが比較的似通っているといえそうである。そうした観点からすると、同じ対個人サービスではあっても、理容・美容とクリーニングにはサービス品質の評

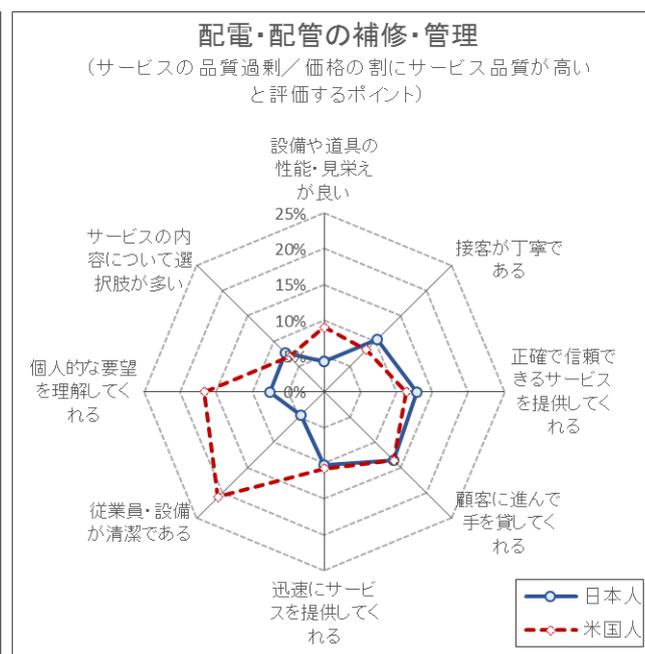
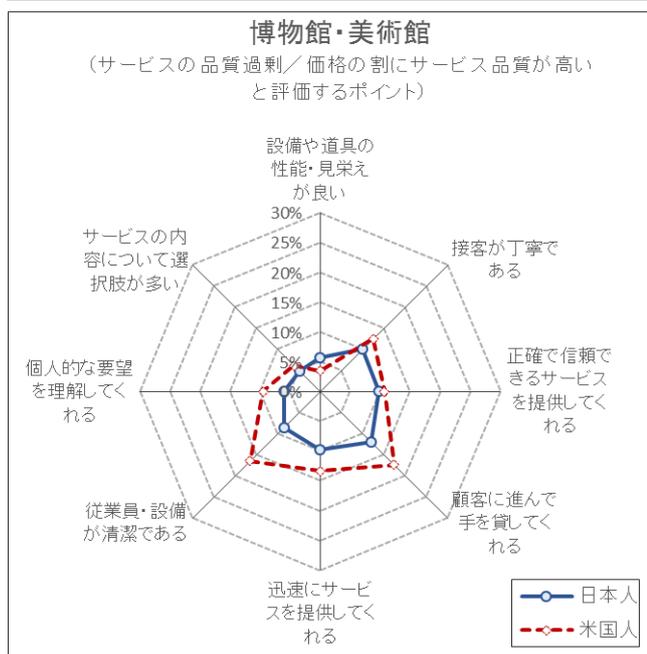
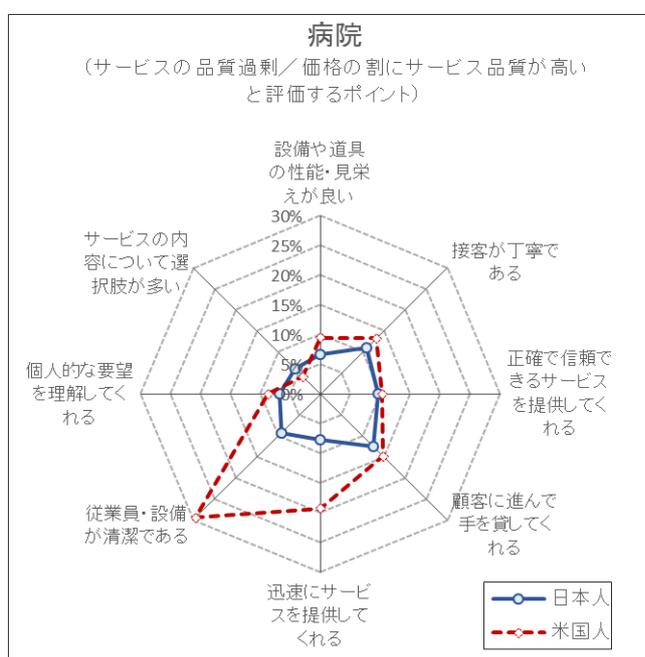
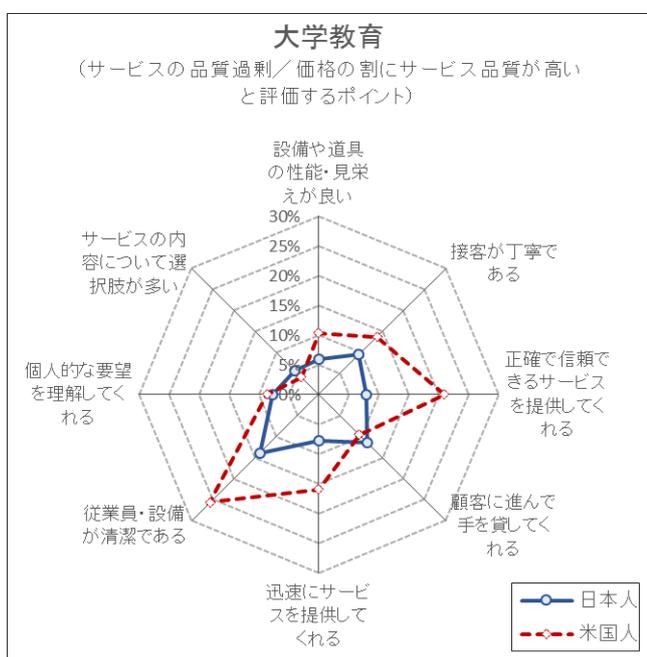


価軸に大きな違いがあるとみることができる。

レンタカーや自動車整備といった分野の日本人の評価をみると、他の分野と比較しても全体的にレーダーチャートが小さくなっている。これは、それぞれの評価ポイントで価格以上にサービス品質が高いと認識する人が少ないということであり、いわゆる「過剰品質」な状態ではないことを示すものとみることができる。ただし、米国人からすると、レンタカーの接客が丁寧であることや、自動車整備のサービスが正確で信頼できる点などを価格以上に高品質とみており、日本人による評価はやや厳しいとも取れる結果となっている。

<その他のサービス(公共サービス・社会福祉・教育など)>

大学教育や病院、博物館・美術館といった分野でも、日本人調査のレーダーチャートは比較的小さく、「過剰品質」の認識は比較的薄そうである。そもそも、大学や病院、博物館の価格は、事業者間で大きな差があるわけではなく、消費者が価格意識を持ちにくいことも影響しているものと考えられる。ただし、米国人からすると、日本の大学教育は、「従業員・設備が清潔」・「正確で信頼できるサービス」といった点で価格以上のサービスを提供していると認識しているほか、病院も「従業員・設備が清潔」である点で価格以上の品質が提供されていると認識している。「従業員・設備が清潔」であることへの評価は、配電・配管の補修・管理でも高くなっており、こうした分野に共通する米国人が評価するポイントといえそうである。



4. まとめ

(1) 多くの分野で認められる日本のサービス品質の高さ

日本とアメリカのサービス品質を比較すると、日本人は今回調査を行った 28 分野中 26 分野で、日本の品質が 10~20%程度米国より高いと認識している。サービス品質が米国を 10%以上上回ると評価するサービス分野は 28 分野のうち 21 分野を占め、宅配便(118.3)やタクシー(117.9)、病院(116.6)といった分野で特に評価が高い。クリーニング(115.9)や航空旅客(115.9)、コンビニエンスストア(115.4)といった分野のサービス品質も高く評価されている。

一方、米国人調査をみると、地下鉄(110.8)やホテル(高級/108.0)、大学教育(112.8)といった分野で日本のサービス品質が米国を上回ると認識している。多くの分野で日本のほうが高品質とする傾向は日本人調査と共通であるものの、日本人ほど日米に品質差があるとは認識していない。

日本人及び米国人の認識を総合すると、地下鉄や理容・美容、コンビニエンスストアなどを中心に全てのサービス分野で日本のサービス品質が米国より高いと評価されているものの、テレビ受信サービスやハンバーガーショップ、(モバイル回線などの)プロバイダーといったサービスをみると日米の品質にそれほど差はないとみられている。

また、サービス品質を評価する上で重視するポイントとしては、丁寧な接客や正確で信頼できるサービスを提供しているかが日本人・米国人に共通して多く挙げられている。しかし、「迅速にサービスを提供してくれる」ことを日本人は比較的重視するポイントとして多く回答しているのに対し、米国人は日本人ほど重視していない。一方、「設備や道具の性能・見栄えが良い」ことを米国人は比較的多くの人が重視しているが、日本人の回答を見ると米国人ほど重視しているわけではない。このように日本人と米国人でサービスの品質を評価するポイントが若干異なることは、より望ましいサービス提供のあり方や日本のサービス品質が米国とどのくらい異なっているのかということにも影響を及ぼしているものと考えられる。

(2) 相対的にみると低下傾向にあるサービス価格

かつては日本のサービス価格が米国を上回るといわれることも多かったが、近年になって状況は変わりつつある。実際、今回調査を行った日本人と米国人の回答を総合すると、28 分野の中で日本が米国より価格が低い分野は、宅配便やコンビニエンスストア、ファミリー向けレストランなど 10 分野となっている。2009 年に実施した前回調査では 18 分野中 17 分野で日本の価格が米国より高かったが、それからの 8 年の間に多くの分野で日本の価

格が相対的に低下したことになる。

特に、前回調査で日本のほうが高価格と評価されていたコンビニエンスストアやファミリー向けレストラン、宅配便、ホテル(高級)、クリーニングといった分野は、今回の調査で日本の価格が米国より低いと評価されるようになっている。

ただ、サービス価格に対する評価が日本人と米国人で異なっている分野も少なくない。日本人は日本のほうが高価格とする一方、米国人は日本のほうが低価格と評価しているケースは、航空旅客やハンバーガーショップ、コーヒーショップ、ホテル(中程度)、ファミリー向けレストランなど 10 分野にのぼっている。

また、日本人調査では、病院や大学教育、クリーニング、宅配便など 9 分野で日本のサービス価格が米国より低いと評価されている。日本のほうが低価格とする回答は、米国人調査をみるとさらに多くなっており、ホテル(中程度及び高級)、宅配便、モバイル回線のプロバイダー、航空旅客など 15 分野にのぼっている。

こうしたことからすると、多くの分野で日本人が認識しているほど米国人は日本のサービス価格が高いとは思っていないともみることができそうである。

(3) 高いサービス品質が価格に十分反映されていない「ミスマッチ」の発生

日本人・米国人とも、多くのサービスにおいて日本の品質が米国を上回ると評価しているものの、現状の価格が高い品質を反映していないと認識する分野が多い。特に米国人の調査結果をみると、日本人以上に日本のサービス価格が低いと認識しているなど、日本のサービスの品質と価格にミスマッチが生じている。

日本の地下鉄や宅配便、クリーニングといったサービスは、品質が非常に高いにもかかわらず、価格が米国と同等か米国以下となっている。これは、高いサービス品質が価格に十分反映されていない状況にあることを示している。

例えば、日本の宅配便で一般的に利用できる翌日配達や時間帯指定、無料の再配達といったサービスは、米国で普及しているわけではない。そうしたことが日本のサービス品質は米国を上回る評価にも結びついたものと考えられるが、一方で日本の価格は米国を下回ると日本人も米国人も認識している。日本の宅配便のサービス品質は、価格を加味しなくても米国より高いと評価されているが、価格を加味するとさらに品質差が拡大するということである。程度の差こそあれ、こうした状況は他の分野でもみられる。このように高いサービス品質と低い価格といったギャップの存在は、「過剰」な分のサービスの改廃や高いサービス品質に見合った価格への引上げなどといった取組みを進める余地があることを示している。

資 料 編

- ・ 調査票（日本人調査／本調査）
- ・ 調査票（日本人調査／スクリーニング調査）
- ・ 調査票（米国人調査）

<日本人向け調査画面（調査票／本調査）>

サービス品質の日米比較に関するアンケート

- Q1** あなたの職業は下記のうちどれにあたりますか。
最も近いものを1つだけ選んでください。
【必須入力】
- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. 会社員(管理職以外の正社員) | <input type="radio"/> 13. 農林漁業 |
| <input type="radio"/> 2. 会社員(管理職) | <input type="radio"/> 14. 自営業(農林漁業を除く) |
| <input type="radio"/> 3. 会社役員・経営者 | <input type="radio"/> 15. SOHO |
| <input type="radio"/> 4. 派遣・契約社員 | <input type="radio"/> 16. パート・アルバイト・フリーター |
| <input type="radio"/> 5. 公務員・非営利団体職員 | <input type="radio"/> 17. 内職 |
| <input type="radio"/> 6. 教職員講師 | <input type="radio"/> 18. 専業主婦 |
| <input type="radio"/> 7. 開業医、勤務医 | <input type="radio"/> 19. 大学生、大学院生、専門学校生、短大生、予備校生 |
| <input type="radio"/> 8. 看護師 | <input type="radio"/> 20. 高校生 |
| <input type="radio"/> 9. 薬剤師 | <input type="radio"/> 21. 中学生 |
| <input type="radio"/> 10. その他医療関係者 | <input type="radio"/> 22. 無職、定年退職 |
| <input type="radio"/> 11. 弁護士、弁理士、行政書士 | <input type="radio"/> 23. その他職業(具体的に: <input type="text"/>) |
| <input type="radio"/> 12. 会計士、税理士 | |

- Q2** あなたが現在同居しているご家族の人数は何人ですか。
【必須入力】
- 人(回答者ご本人を含む) (半角数字)

- Q3** 世帯全体の昨年度の年収(税込)はおいくらでしたか。最も近いものを1つだけ選んで下さい。
- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. 100万円未満 | <input type="radio"/> 8. 800万円未満 |
| <input type="radio"/> 2. 200万円未満 | <input type="radio"/> 9. 900万円未満 |
| <input type="radio"/> 3. 300万円未満 | <input type="radio"/> 10. 1000万円未満 |
| <input type="radio"/> 4. 400万円未満 | <input type="radio"/> 11. 1200万円未満 |
| <input type="radio"/> 5. 500万円未満 | <input type="radio"/> 12. 1500万円未満 |
| <input type="radio"/> 6. 600万円未満 | <input type="radio"/> 13. 2000万円未満 |
| <input type="radio"/> 7. 700万円未満 | <input type="radio"/> 14. 2000万円以上 |

- Q4** あなたの最終学歴は何ですか。
最も近いものを1つだけ選んでください。
【必須入力】
- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. 中学校卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 2. 高校卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 3. 高等専門学校卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 4. 専門学校卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 5. 短大卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 6. 4年生大学卒(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 7. 大学院(または在学中) | |
| <input type="radio"/> 8. その他(具体的に: <input type="text"/>) | |

Q5

あなたは過去5年間に日本とアメリカのそれぞれで以下のサービスの利用経験がありますか？
各サービスについて、日本とアメリカでの利用経験の有無についてあてはまるものを1つ選んでください。

【必須入力】

	1 日本と アメリカの 両方で 利用経験あり	2 日本でのみ 利用経験あり	3 アメリカでのみ 利用経験あり	4 日本とアメリカの 両方で利用経験がない
1. タクシー	→ ○	○	○	○
2. レンタカー	→ ○	○	○	○
3. 自動車整備	→ ○	○	○	○
4. 地下鉄(近距離のもの)	→ ○	○	○	○
5. 遠距離鉄道	→ ○	○	○	○
6. 航空旅客	→ ○	○	○	○
7. 宅配便	→ ○	○	○	○
8. コンビニエンスストア	→ ○	○	○	○
9. 総合スーパー	→ ○	○	○	○
10. 百貨店	→ ○	○	○	○
11. コーヒーショップ	→ ○	○	○	○
12. ハンバーガーショップ	→ ○	○	○	○
13. ファミリー向けレストラン	→ ○	○	○	○
14. ホテル(高級)	→ ○	○	○	○
15. ホテル(中程度)	→ ○	○	○	○
16. ホテル(エコノミー)	→ ○	○	○	○
17. ATM、送金サービス	→ ○	○	○	○
18. 不動産業	→ ○	○	○	○
19. 病院	→ ○	○	○	○
20. 郵便	→ ○	○	○	○
21. モバイル回線のプロバイダー	→ ○	○	○	○
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→ ○	○	○	○
23. 理容・美容(エステを含む)	→ ○	○	○	○
24. 洗濯物のクリーニング	→ ○	○	○	○
25. 旅行サービス	→ ○	○	○	○
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電／配管補修・管理	→ ○	○	○	○
27. 博物館・美術館	→ ○	○	○	○
28. 大学教育	→ ○	○	○	○
29. 官公庁(市役所・税関等)	→ ○	○	○	○

<Q5で1（利用経験あり）と回答した選択肢のみ>

Q6 あなたが過去5年間にアメリカで利用した以下のサービスの中で、
日頃日本で利用しているサービスの方が高品質と感じたものはどれですか。
各サービスについて、日本とアメリカのどちらのサービスがより高品質と感じた

（価格・手数料が同等なら日本とアメリカのどちらのサービスを利用したいと思う）かお答えください。
※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性がございます。
また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性がございます。

【必須入力】

		1 日本の方が高品質	2 アメリカの方が高品質
1. タクシー	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. レンタカー	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 自動車整備	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 地下鉄(近距離のもの)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 遠距離鉄道	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 航空旅客	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 宅配便	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. コンビニエンスストア	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 総合スーパー	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 百貨店	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. コーヒーショップ	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ハンバーガーショップ	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ファミリー向けレストラン	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		1 日本の方が高品質	2 アメリカの方が高品質
14. ホテル(高級)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ホテル(中程度)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ホテル(エコノミー)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ATM、送金サービス	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. 不動産業	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. 病院	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. 郵便	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. モバイル回線のプロバイダー	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. 理容・美容(エステを含む)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. 洗濯物のクリーニング	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. 旅行サービス	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電/配管補修・管理	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. 博物館・美術館	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. 大学教育	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. 官公庁(市役所・税関等)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<Q5で1（利用経験あり）と回答した選択肢のみ／WEB画面上は各選択肢右にQ6の回答を表示>

Q7 仮に、アメリカにおける平均的な品質のサービスが日本国内において日本語で提供されるものとしましょう。
 アメリカの方が高品質なサービスの場合、あなたは日本の通常のサービスと比較して
 どれほど余分に支払っても良いと思えますか。
 また逆に、アメリカの方が低品質なサービスの場合、あなたは日本の通常のサービスと比較して
 どれほど割安なら購入しても良いと思えますか。
 ※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性があります。
 また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性があります。

【必須入力】

	← どれほど割安なら購入しても良いか どれほど余分に支払っても良いか →											アメリカの方が 高品質なため余分 に支払っても良い		
	60%以 上、あ るいは それ 以上 の割 引が 必要・ 絶対 使わな い	-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0	+10%	+20%	+30%	+40%	+50%	60%な いしそ れ以 上余 分に 支払っ ても良 い	
1. タクシー 前問の回答内容: (【Q6S1の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
2. レンタカー 前問の回答内容: (【Q6S2の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
3. 自動車整備 前問の回答内容: (【Q6S3の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
4. 地下鉄(近距離のもの) 前問の回答内容: (【Q6S4の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
5. 遠距離鉄道 前問の回答内容: (【Q6S5の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
6. 航空旅客 前問の回答内容: (【Q6S6の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
7. 宅配便 前問の回答内容: (【Q6S7の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
8. コンビニエンスストア 前問の回答内容: (【Q6S8の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
9. 総合スーパー 前問の回答内容: (【Q6S9の選択内 容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
10. 百貨店 前問の回答内容: (【Q6S10の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
11. コーヒーショップ 前問の回答内容: (【Q6S11の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
12. ハンバーガーショップ 前問の回答内容: (【Q6S12の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
13. ファミリー向けレストラン 前問の回答内容: (【Q6S13の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
14. ホテル(高級) 前問の回答内容: (【Q6S14の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
15. ホテル(中程度) 前問の回答内容: (【Q6S15の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
16. ホテル(エコノミー) 前問の回答内容: (【Q6S16の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
17. ATM、送金サービス 前問の回答内容: (【Q6S17の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
18. 不動産業 前問の回答内容: (【Q6S18の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
19. 病院 前問の回答内容: (【Q6S19の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>											

	アメリカの方が 低品質のため割引 が必要	← どれほど割安なら購入しても良いか どれほど余分に支払っても良いか →											アメリカの方が 高品質なため余分 に支払っても良い
	60%以 上、あ るいは それ 以上 の割 引が 必要・ 絶対 使わな い	-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0	+10%	+20%	+30%	+40%	+50%	60%な いしそ れ以 上余 分に 支払っ ても良 い
20. 郵便 前問の回答内容: (【Q6S20の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. モバイル回線のプロバイダー 前問の回答内容: (【Q6S21の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレ ビ受信サービス 前問の回答内容: (【Q6S22の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. 理容・美容(エステを含む) 前問の回答内容: (【Q6S23の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. 洗濯物のクリーニング 前問の回答内容: (【Q6S24の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. 旅行サービス 前問の回答内容: (【Q6S25の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配 電/配管補修・管理 前問の回答内容: (【Q6S26の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. 博物館・美術館 前問の回答内容: (【Q6S27の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. 大学教育 前問の回答内容: (【Q6S28の選択 内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Q5 で 1 (利用経験あり) と回答した選択肢のみ >

Q8

Q6でアメリカの方が高品質と回答されたサービスについても、日本の方が質が高いと感じた点についてお答え下さい。
各サービスについてアメリカのサービスの品質が日本のサービスの品質を下回っていると感じた点を全て選んでください。

※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性があります。

また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性があります。

【必須入力】

【アメリカの方が日本よりもサービスの品質が低いと感じた点】

	1 設備や道具の性能・見栄えが良い	2 接客が丁寧である	3 正確で信頼できるサービスを提供してくれる	4 顧客に進んで手を貸してくれる	5 迅速にサービスを提供してくれる	6 従業員・設備が清潔である	7 個人的な要望を理解してくれる	8 サービスの内容について選択肢が多い	9 この中にはない	10 全ての点でアメリカの方が高品質
1. タクシー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. レンタカー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 自動車整備	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 地下鉄(近距離のもの)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 遠距離鉄道	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 航空旅客	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 宅配便	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. コンビニエンスストア	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. 総合スーパー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. 百貨店	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. コーヒーショップ	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. ハンバーガーショップ	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. ファミリー向けレストラン	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. ホテル(高級)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. ホテル(中程度)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. ホテル(エコノミー)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. ATM、送金サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. 不動産業	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. 病院	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. 郵便	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. モバイル回線のプロバイダー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. 理容・美容(エステを含む)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. 洗濯物のクリーニング	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. 旅行サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電／配管補修・管理	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. 博物館・美術館	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. 大学教育	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. 官公庁(市役所・税関等)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

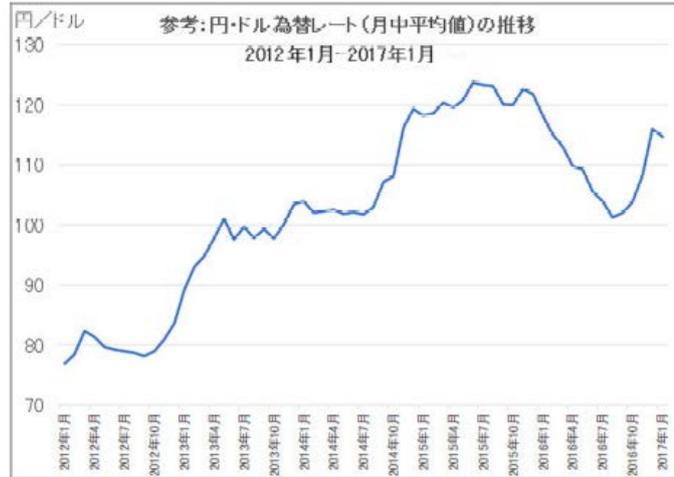
<Q5で1（利用経験あり）と回答した選択肢のみ>

- Q9** あなたはサービスの品質を評価する際、どのような点を重視していますか？
 あなたにとって、最も重要と思われるものを、各サービスについて4つまで選んでください。
 ※この中にもない場合も、この中で選ぶとしたらを想定してお答えください。
 ※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性があります。
 また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性があります。
【必須入力】（4個まで選択）

サービス品質を評価する際、
重視するものを「4つまで」選んでください。

	1	2	3	4	5	6	7	8
	設備や道具の性能・見栄えが良い	接客が丁寧である	正確で信頼できるサービスを提供してくれる	顧客に進んで手を貸してくれる	迅速にサービスを提供してくれる	従業員・設備が清潔である	個人的な要望を理解してくれる	サービスの内容について選択肢が多い
1. タクシー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2. レンタカー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3. 自転車整備	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4. 地下鉄(近距離のもの)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5. 遠距離鉄道	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6. 航空旅客	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
7. 宅配便	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
8. コンビニエンスストア	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
9. 総合スーパー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
10. 百貨店	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
11. コーヒーショップ	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
12. ハンバーガーショップ	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
13. ファミリー向けレストラン	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
14. ホテル(高級)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
15. ホテル(中程度)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
16. ホテル(エコノミー)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
17. ATM、送金サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
18. 不動産業	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
19. 病院	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
20. 郵便	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
21. モバイル回線のプロバイダー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
23. 理容・美容(エステを含む)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
24. 洗濯物のクリーニング	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
25. 旅行サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電/配管補修・管理	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
27. 博物館・美術館	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
28. 大学教育	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
29. 官公庁(市役所・税関等)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

▼ 以下の画像をご覧ください。 ▼



Q10 アメリカ滞在時の円・ドルレートは平均どのくらいでしたか？
 1ドル70円から130円の範囲で、該当する値を1つだけ選んでください。
【必須入力】

	円高	← 円／ドル		→		円安		
	70円	80円	90円	100円	110円	120円	130円	わからない
1. 円・ドルレート	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>						

Q11 Q10でお答えになった為替レートでお考えください。

あなたが日本とアメリカの両方で利用されたサービスについてお聞きします。
 あなたがアメリカで経験したサービスの価格(小売店の場合は商品価格)は、
 日本のサービスの価格(小売店の場合は商品価格)と比べて高いと思いましたが、安いと思いませんか？
 各サービスについて、日本の価格を100として、該当するものを1つだけ選んでください。

サービスの品質の違いによる割高・割安については無視して、アメリカの平均的な品質のサービスと
 日本の平均的な品質のサービスの価格を単純に比較してください。

※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性があります。

また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性があります。

【必須入力】

	日本の 価格が安い		← 日本とほぼ同じ								→ 日本 価格が高い		
	60% 以上 安い	50% 安い	-40%	-30%	-20%	-10%	100	+10%	+20%	+30%	+40%	50% 高い	60% 以上 高い
1. タクシー	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
2. レンタカー	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
3. 自動車整備	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
4. 地下鉄(近距離のもの)	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
5. 遠距離鉄道	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
6. 航空旅客	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
7. 宅配便	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
8. コンビニエンスストア	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
9. 総合スーパー	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
10. 百貨店	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
11. コーヒーショップ	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
12. ハンバーガーショップ	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											
13. ファミリー向けレストラン	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>											

	日本の価格が安い		← 日本の価格とほぼ同じ →										日本の価格が高い	
	60%以上安い	50%安い	-40%	-30%	-20%	-10%	100	+10%	+20%	+30%	+40%	50%高い	60%以上高い	
14. ホテル(高級)	→	<input type="radio"/>												
15. ホテル(中程度)	→	<input type="radio"/>												
16. ホテル(エコノミー)	→	<input type="radio"/>												
17. ATM、送金サービス	→	<input type="radio"/>												
18. 不動産業	→	<input type="radio"/>												
19. 病院	→	<input type="radio"/>												
20. 郵便	→	<input type="radio"/>												
21. モバイル回線のプロバイダー	→	<input type="radio"/>												
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→	<input type="radio"/>												
23. 理容・美容(エステを含む)	→	<input type="radio"/>												
24. 洗濯物のクリーニング	→	<input type="radio"/>												
25. 旅行サービス	→	<input type="radio"/>												
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電/配管補修・管理	→	<input type="radio"/>												
27. 博物館・美術館	→	<input type="radio"/>												
28. 大学教育	→	<input type="radio"/>												

<Q5で1(利用経験あり)と回答した選択肢のみ>



あなたは日頃、日本で経験しているサービスの品質について、品質を低下させて、その分価格を引き下げた方が良いと感じる点がありますか？

品質を低下させて、その分価格を引き下げた方が良いと感じる点を全て選んでください。
※前問までの回答により、項目にはない内容が画像に含まれている可能性があります。

また、画像と項目で表示される番号が一致しない可能性があります。

【必須入力】

【日本のサービスの品質過剰について】

品質を低下させてその分価格を引き下げた方が良いと感じる点を全て選んでください。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	設備や道具の性能・見栄えが良い	接客が丁寧である	正確で信頼できるサービスを提供してくれる	顧客に進んで手を貸してくれる	迅速にサービスを提供してくれる	従業員・設備が清潔である	個人的な要望を理解してくれる	サービスの内容について選択肢が多い	この中にはない	価格もサービスも変える必要はない
1. タクシー	→	<input type="checkbox"/>								
2. レンタカー	→	<input type="checkbox"/>								
3. 自動車整備	→	<input type="checkbox"/>								
4. 地下鉄(近距離のもの)	→	<input type="checkbox"/>								
5. 遠距離鉄道	→	<input type="checkbox"/>								
6. 航空旅客	→	<input type="checkbox"/>								
7. 宅配便	→	<input type="checkbox"/>								
8. コンビニエンスストア	→	<input type="checkbox"/>								
9. 総合スーパー	→	<input type="checkbox"/>								
10. 百貨店	→	<input type="checkbox"/>								
11. コーヒーショップ	→	<input type="checkbox"/>								
12. ハンバーガーショップ	→	<input type="checkbox"/>								
13. ファミリー向けレストラン	→	<input type="checkbox"/>								

【日本のサービスの品質過剰について】

品質を低下させてその分価格を引き下げた方が良いと感じる点を全て選んでください。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	設備や道具の性能・見栄えが良い	接客が丁寧である	正確で信頼できるサービスを提供してくれる	顧客に進んで手を貸してくれる	迅速にサービスを提供してくれる	従業員・設備が清潔である	個人的な要望を理解してくれる	サービスの内容について選択肢が多い	この中にはない	価格もサービスも変える必要はない
14. ホテル(高級)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
15. ホテル(中程度)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
16. ホテル(エコノミー)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
17. ATM、送金サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
18. 不動産業	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
19. 病院	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
20. 郵便	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
21. モバイル回線のプロバイダー	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
23. 理容・美容(エステを含む)	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
24. 洗濯物のクリーニング	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
25. 旅行サービス	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電／配管補修・管理	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
27. 博物館・美術館	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
28. 大学教育	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

<日本人向け調査画面（調査票／スクリーニング調査）>

- Q1** あなたは今までにアメリカ合衆国（以下アメリカ）に滞在（旅行を含む）したことがありますか。滞在した時期とその期間は次のどれにあたりますか。当てはまるものをそれぞれ選んで下さい。（同一年度内で複数回滞在した場合は、合計した滞在期間を選んで下さい）。

【必須入力】

	1	2	3	4	5
	1年間ないしそれ以上	半年以上1年未満	3ヶ月以上半年未満	3ヶ月未満	滞在したことはない
1. 2016年4月 から 現在まで	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 2015年4月 から 2016年3月まで	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 2014年4月 から 2015年3月まで	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 2013年4月 から 2014年3月まで	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 2012年4月から2013年3月まで	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 2012年3月以前	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Q2** 最近の5年間で、あなたがアメリカに滞在した主な目的は何ですか。当てはまるものを全て選んで下さい。

【必須入力】

- 1. 観光
- 2. 仕事（現地での就職）
- 3. 仕事（現地での駐在）
- 4. 仕事（出張）
- 5. 留学（ホームステイを含む）
- 6. ボランティア活動
- 7. 親族・友人訪問
- 8. 家族滞在（家族の渡米に同行）
- 9. その他

- Q3** 最近の5年間で、あなたがアメリカで最も長く滞在した場所は（旅行を含む）、どのような地域ですか。最も近いものを1つだけ選んで下さい。

【必須入力】

- 1. 人口が10万人を超えるような都市
- 2. 上記以外
- 3. わからない

- Q4** 日本語と英語の読み書きについてそれぞれ1つ選んで下さい。
 ※縦方向に回答してください。各項目で矢印(↓)方向にそれぞれ選択してください。
 【必須入力】

	1 日本語	2 英語
	↓	↓
1. 母国語ないし母国語と同等にまったく不自由を感じず読み書きできる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. あまり不自由を感じず読み書きできる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 読み書きにかなり不自由を感じる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. わからない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Q5** 最近の5年間で、アメリカに滞在中、あなたは次のようなサービスを利用したことがありますか。
 利用したことがあるサービスを全て選んで下さい。
 ※縦方向に回答してください。各項目で矢印(↓)方向にそれぞれ選択してください。
 【必須入力】

	1 米国滞在中に 利用したことがあるサービス(全て)
	↓
1. タクシー 説明: Uberやリムジンサービスは含みません。	<input type="checkbox"/>
2. レンタカー 日本の例: トヨタレンタリース、オリックス自動車、ニッポンレンタカー、日産レンタカー 他 アメリカの例: Hertz, Avis, Alamo, Budget, Enterprise 他	<input type="checkbox"/>
3. 自動車整備 説明: ガソリンスタンドでの簡単な点検・整備は除きます	<input type="checkbox"/>
4. 地下鉄(近距離のもの) 説明: ここでは地下鉄による近距離移動が対象です。地下鉄と他社の鉄道との相互乗り入れによる遠距離移動は含みません。	<input type="checkbox"/>
5. 遠距離鉄道 日本の例: JR東日本, JR東海 他 アメリカの例: Amtrak 他	<input type="checkbox"/>
6. 航空旅客 説明: 国内便、国際便を問いません。格安航空会社(LCC)は除きます。 日本の例: JAL, ANA 他 アメリカの例: American, Delta, United, Continental 他	<input type="checkbox"/>
7. 宅配便 説明: USPSの小包サービスも含みます。 日本の例: ヤマト運輸, 日本通運, 佐川急便 アメリカの例: FedEx, UPS, DHL, USPSの小包サービス 他	<input type="checkbox"/>
8. コンビニエンスストア 説明: ドラッグストアも含みます。 日本の例: セブンイレブン, ファミリーマート, ローソン 他 アメリカの例: 7-Eleven, Sheetz, United Dairy Farmers, Mobile Mart, (CVS, Walgreens, Rite Aid 等の薬局を含む) 他	<input type="checkbox"/>
9. 総合スーパー 説明: セルフサービス方式が中心で、食料品、衣料品、家庭用品など様々な日用品を扱うスーパーマーケットなどを指します。 日本の例: イトーヨーカドー, イオン 他 アメリカの例: Target, Walmart, Kmart, Sears, Safeway 他	<input type="checkbox"/>
10. 百貨店 説明: 接客方式が中心で、日用品以外に高級な商品も扱う百貨店(デパートメントストア)などを指します。 日本の例: 三越, 伊勢丹, 高島屋, 松坂屋 他 アメリカの例: Macy's, Saks Fifth Avenue, Bloomingdale's, JCPenney 他	<input type="checkbox"/>
	1 米国滞在中に 利用したことがあるサービス(全て)
	↓
11. コーヒーショップ 説明: コーヒー、紅茶など、ソフトドリンク類が主な商品となっているショップを指します。 日本の例: ドトールコーヒー, スターバックス 他 アメリカの例: Starbucks, Tully's 他	<input type="checkbox"/>
12. ハンバーガーショップ 説明: ハンバーガーが主な商品となっているショップを指します。	<input type="checkbox"/>

- 日本の例: マクドナルド、モスバーガー、ロッテリア 他
アメリカの例: McDonald's, BURGER KING, Wendy's 他
13. ファミリー向けレストラン
日本の例: すかいらーく、デニーズ、ロイヤルホスト 他
アメリカの例: Denny's, Waffle House, Applebee's, Chilles, Olive Garden 他
14. ホテル(高級)
日本の例: 帝国ホテル、フォーシーズンズホテル、ホテルオークラ 他
アメリカの例: Hyatt, CONRAD 他
15. ホテル(中程度)
日本の例: 京王プラザホテル、プリンスホテル、三井ガーデンホテル他
アメリカの例: Hilton, Marriott 他
16. ホテル(エコノミー)
日本の例: 東横イン、アパホテル、ホテルサンルート 他
アメリカの例: Best Western, Holiday Inn 他
17. ATM、送金サービス
説明: 自分のお持ちのキャッシュカードをアメリカ国内のATMで利用した場合、あるいはアメリカ国内において、Wire Transferを行った場合を含みます。
日本の例: みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行 他
アメリカの例: Citibank, Chase, Bank of America, First Union 他
18. 不動産
説明: 不動産の賃貸・売り買いに関する斡旋・仲介サービス全体を指します。Airbnbのようなインターネットのみを通じた仲介サービスは含みません。
19. 病院
説明: 歯科、診療所、クリニックも含みます。
20. 郵便
説明: はがき、手紙、FedEx(小包サービスは除く)などを指します。
日本の例: 日本郵便(郵便局)、ヤマト運輸(書類配達) 他
アメリカの例: USPS, FedEx(小包サービスは除く) 他
- 1
米国滞在中に
利用したことがあるサービス(全て)
↓
21. モバイル回線のプロバイダー
説明: Wimax等、通話機能がないものは含みません。
日本の例: NTTドコモ、au、ソフトバンク 他
アメリカの例: AT&T, Vodafone, T-Mobile 他
22. ケーブル、衛星、Wi-Fi等によるテレビ受信サービス
説明: 日本のスカパーのようなサービスを指します。AmazonやApple等の提供する有料映画配信サービスは含みません。スターチャンネルのような放送局も含みません。
日本の例: スカパー、ひかりTV
アメリカの例: Verizon, Time Warner 他
23. 理容・美容(エステを含む)
24. 洗濯物のクリーニング
25. 旅行サービス
説明: 旅行代理店などを指します。トリップアドバイザーのようなインターネットのみを通じた仲介サービスは含みません。
日本の例: JTB、近畿日本ツーリスト 他
アメリカの例: Expedia Inc., Travelocity 他
26. 電気・ガス・熱供給・上下水道の配電/配管補修・管理
説明: 電気・ガス・熱供給・上下水道に関する家庭内での配電・配管補修・管理を指します。冷暖房器具、電気製品、給湯器等、機器の修理は含みません。
27. 博物館・美術館
28. 大学教育
29. 官公庁(市役所・税関等)
説明: 市役所、税関、出入国など、手続きや問い合わせの際のサービスを含みます。
30. この中で利用したものはない

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。

<米国人向け調査画面（調査票）>

Q1 Please select the country in which you currently live.

*

- 1. Japan
- 2. US

Q2 Which gender are you? Please select one.

*

- 1. Male
- 2. Female

Q3 Please tell us your age.

*

years old (age when responding to survey)

Q4 Which occupation below applies to you?

Please select the closest option.

*

- 1. Company employee (full-time employee (other than management position))
- 2. Company employee (management position)
- 3. Company executive/business manager
- 4. Temporary staff/contract employee
- 5. Public servant/personnel at a non-profit organization
- 6. Lecturer (as faculty member)
- 7. Doctor in private practice/hospital doctor
- 8. Nurse
- 9. Pharmacist
- 10. Other health personnel
- 11. Lawyer, patent attorney, notary public
- 12. Accountant, tax accountant
- 13. Military personnel
- 14. Agriculture, forestry and fisheries
- 15. Self-employed (excluding agriculture, forestry and fisheries)
- 16. Work at small office home office
- 17. Part-timer
- 18. Piecework at home
- 19. Homemaker
- 20. University student, graduate school student, vocational school student, two-year college student, preparatory school student
- 21. High school student
- 22. Junior high school student
- 23. Unemployed, retired
- 24. Other occupation

(specifically:

)

Q5 Please select your marital status from the following.

Please select the closest option.

*

- 1. Married
- 2. Single
- 3. Divorced
- 4. Widowed
- 5. Other (specifically:)

Q6 How many family members are currently in your household?

*

family members (including yourself)(Numbers only)

Q7 Please select the prefecture you live in.

*

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. Hokkaido | <input type="radio"/> 25. Shiga |
| <input type="radio"/> 2. Aomori | <input type="radio"/> 26. Kyoto |
| <input type="radio"/> 3. Iwate | <input type="radio"/> 27. Osaka |
| <input type="radio"/> 4. Miyagi | <input type="radio"/> 28. Hyogo |
| <input type="radio"/> 5. Akita | <input type="radio"/> 29. Nara |
| <input type="radio"/> 6. Yamagata | <input type="radio"/> 30. Wakayama |
| <input type="radio"/> 7. Fukushima | <input type="radio"/> 31. Tottori |
| <input type="radio"/> 8. Ibaraki | <input type="radio"/> 32. Shimane |
| <input type="radio"/> 9. Tochigi | <input type="radio"/> 33. Okayama |
| <input type="radio"/> 10. Gumma | <input type="radio"/> 34. Hiroshima |
| <input type="radio"/> 11. Saitama | <input type="radio"/> 35. Yamaguchi |
| <input type="radio"/> 12. Chiba | <input type="radio"/> 36. Tokushima |
| <input type="radio"/> 13. Tokyo | <input type="radio"/> 37. Kagawa |
| <input type="radio"/> 14. Kanagawa | <input type="radio"/> 38. Ehime |
| <input type="radio"/> 15. Niigata | <input type="radio"/> 39. Kochi |
| <input type="radio"/> 16. Toyama | <input type="radio"/> 40. Fukuoka |
| <input type="radio"/> 17. Ishikawa | <input type="radio"/> 41. Saga |
| <input type="radio"/> 18. Fukui | <input type="radio"/> 42. Nagasaki |
| <input type="radio"/> 19. Yamanashi | <input type="radio"/> 43. Kumamoto |
| <input type="radio"/> 20. Nagano | <input type="radio"/> 44. Oita |
| <input type="radio"/> 21. Gifu | <input type="radio"/> 45. Miyazaki |
| <input type="radio"/> 22. Shizuoka | <input type="radio"/> 46. Kagoshima |
| <input type="radio"/> 23. Aichi | <input type="radio"/> 47. Okinawa |
| <input type="radio"/> 24. Mie | |

Q8 Which state do you currently live in? Please select one only.

*

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. Alabama | <input type="radio"/> 27. Montana |
| <input type="radio"/> 2. Alaska | <input type="radio"/> 28. Nebraska |
| <input type="radio"/> 3. Arizona | <input type="radio"/> 29. Nevada |
| <input type="radio"/> 4. Arkansas | <input type="radio"/> 30. New Hampshire |
| <input type="radio"/> 5. California | <input type="radio"/> 31. New Jersey |
| <input type="radio"/> 6. Colorado | <input type="radio"/> 32. New Mexico |
| <input type="radio"/> 7. Connecticut | <input type="radio"/> 33. New York |
| <input type="radio"/> 8. Delaware | <input type="radio"/> 34. North Carolina |
| <input type="radio"/> 9. District of Columbia | <input type="radio"/> 35. North Dakota |
| <input type="radio"/> 10. Florida | <input type="radio"/> 36. Ohio |
| <input type="radio"/> 11. Georgia | <input type="radio"/> 37. Oklahoma |
| <input type="radio"/> 12. Hawaii | <input type="radio"/> 38. Oregon |
| <input type="radio"/> 13. Idaho | <input type="radio"/> 39. Pennsylvania |
| <input type="radio"/> 14. Illinois | <input type="radio"/> 40. Rhode Island |
| <input type="radio"/> 15. Indiana | <input type="radio"/> 41. South Carolina |
| <input type="radio"/> 16. Iowa | <input type="radio"/> 42. South Dakota |
| <input type="radio"/> 17. Kansas | <input type="radio"/> 43. Tennessee |
| <input type="radio"/> 18. Kentucky | <input type="radio"/> 44. Texas |
| <input type="radio"/> 19. Louisiana | <input type="radio"/> 45. Utah |
| <input type="radio"/> 20. Maine | <input type="radio"/> 46. Vermont |
| <input type="radio"/> 21. Maryland | <input type="radio"/> 47. Virginia |
| <input type="radio"/> 22. Massachusetts | <input type="radio"/> 48. Washington |
| <input type="radio"/> 23. Michigan | <input type="radio"/> 49. West Virginia |
| <input type="radio"/> 24. Minnesota | <input type="radio"/> 50. Wisconsin |
| <input type="radio"/> 25. Mississippi | <input type="radio"/> 51. Wyoming |
| <input type="radio"/> 26. Missouri | |

Q9 How much was your entire household's annual income (before tax) for [April 2015 to March 2016]? Please select the closest option.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> \$ 9,999 or less | <input type="radio"/> \$ 80,000 – \$ 89,999 |
| <input type="radio"/> \$ 10,000 – \$ 19,999 | <input type="radio"/> \$ 90,000 – \$ 99,999 |
| <input type="radio"/> \$ 20,000 – \$ 29,999 | <input type="radio"/> \$ 100,000 – \$ 119,999 |
| <input type="radio"/> \$ 30,000 – \$ 39,999 | <input type="radio"/> \$ 120,000 – \$ 149,999 |
| <input type="radio"/> \$ 40,000 – \$ 49,999 | <input type="radio"/> \$ 150,000 – \$ 199,999 |
| <input type="radio"/> \$ 50,000 – \$ 59,999 | <input type="radio"/> \$ 200,000 – \$ 299,999 |
| <input type="radio"/> \$ 60,000 – \$ 69,999 | <input type="radio"/> \$ 300,000 – \$ 399,999 |
| <input type="radio"/> \$ 70,000 – \$ 79,999 | <input type="radio"/> \$ 400,000 or more |

Q10 What is your educational background? Please select the closest option.

- *
- 1. Graduated from junior high school (or currently in junior high school)
 - 2. Graduated from high school (or currently in high school)
 - 3. Graduated from technical college (or currently in technical college)
 - 4. Graduated from vocational school (or currently in vocational school)
 - 5. Graduated from two-year college (or currently in two-year college)
 - 6. Graduated from university (four-year) (or currently in university (four-year))
 - 7. Graduated from graduate school (or currently in graduate school)
 - 8. Other (specifically:)

Q11 Have you ever visited (including vacationing) Japan?

Please indicate the length of your stay in Japan in any particular period below. If you visited multiple times during a particular period, provide the combined length. Please answer for each year.

*

		1 One year (or longer)	2 More than 6 months but under a year	3 More than 3 months but under 6 months	4 More than 1 months but under 3 months	5 Under 1 months	6 Did not visit
1. From April 2016 to now	→		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. From April 2015 to March 2016	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. From April 2014 to March 2015	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. From April 2013 to March 2014	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. From April 2012 to March 2013	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Before March 2012	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q12 What was your main purpose of visiting Japan in the last 5 years? Please select all that apply.

*

- 1. Sightseeing
- 2. Work (working in Japan)
- 3. Work (stationed in Japan)
- 4. Work (business trip)
- 5. Study-abroad (including homestay)
- 6. Volunteer activities
- 7. Visiting family/friends
- 8. As a dependent (accompanied family to Japan)
- 9. Other

Q13 Where did you stay the longest in Japan (including vacationing) when you visited in the last 5 years? Please select the closest option.

*

- 1. City with a population that probably exceeds 100,000 people
- 2. Other than the above
- 3. Don't know

Q14 Please indicate your reading and writing ability in English and Japanese.

*Please tick one option in each column.

	1	2
	English	Japanese
	↓	↓
1. My native language or can read and write like a native	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Can read and write more or less easily	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Have difficulty reading and writing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Don't know	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q15 In the last 5 years, did you ever use the following services during your visit to Japan?

Please select all services you have used.

*

	1
	Services used during stay in Japan (select all that apply)
	↓
1. Taxi Explanation: does not include Uber or limousine services.	<input type="checkbox"/>
2. Rental car Japan examples: TOYOTA Rent-A-Lease, ORIX Auto, Nippon Rent-A-Car, Nissan Rent-A-Car, etc. US examples: Hertz, Avis, Alamo, Budget, Enterprise, etc.	<input type="checkbox"/>
3. Automobile repair Explanation: does not include simple inspections/maintenance at gas stations.	<input type="checkbox"/>
4. Subway/urban commuter train Explanation: only close-range transport by subway is subject here. Doesn't include long-range transport using mutual connections between a subway and other trains.	<input type="checkbox"/>
5. Long-distance train Japan examples: JR East, JR Tokai, and others US examples: Amtrak, etc.	<input type="checkbox"/>
6. Air travel Explanation: domestic flight or international flight. Does not include low-cost carriers (LLC). Japan examples: JAL, ANA, etc. US examples: American, Delta, United, Continental, etc.	<input type="checkbox"/>
7. Parcel delivery service Explanation: also includes USPS parcel service. Japan examples: Yamato Transport, Nippon Express, Sagawa Express US examples: FedEx, UPS, DHL, USPS parcel service, etc.	<input type="checkbox"/>
8. Convenience store Explanation: also includes drugstores. Japan examples: 7-Eleven, FamilyMart, Lawson, etc. US examples: 7-Eleven, Sheetz, United Dairy Farmers, Mobile Mart, etc. (also includes drugstores such as CVS, Walgreens, as Rite Aid)	<input type="checkbox"/>
9. General merchandise store Explanation: refers to supermarkets centered on a self-service system and selling various daily necessities such as food, clothes, and household commodities. Japan examples: Ito Yokado, Aeon, etc. US examples: Target, Walmart, Kmart, Sears, Safeway, etc.	<input type="checkbox"/>
10. Department store Explanation: refers to department stores centered on a customer servicing system and also handling luxury products besides daily necessities. Japan examples: Mitsukoshi, Isetan, Takashimaya, Matsuzakaya, etc. US examples: Macy's, Saks Fifth Avenue, Bloomingdale's, JCPenny, etc.	<input type="checkbox"/>

11. **Coffee shop**
 Explanation: refers to shops that mainly carry products such as coffee, tea, and soft drink type beverages.
 Japan examples: Doutor Coffee, Starbucks, etc.
 US examples: Starbucks, Tully's, etc.
12. **Hamburger restaurant**
 Explanation: refers to restaurant that mainly serve hamburgers and similar items.
 Japan examples: McDonald's, MOS Burger, Lotteria, etc.
 US examples: McDonald's, BURGER KING, Wendy's, etc.
13. **Casual dining restaurant**
 Japan examples: Skylark, Denny's, Royal Host, etc.
 US examples: Denny's, Waffle House, Applebee's, Chilles, Olive Garden, etc.
14. **Hotel (luxury)**
 Japan examples: Imperial Hotel, Four Seasons Hotels, Hotel Okura
 US examples: Hyatt, CONRAD, etc.
15. **Hotel (mid-range)**
 Japan examples: Keio Plaza Hotel, Prince Hotel, Mitsui Garden Hotel, etc.
 US examples: Hilton, Marriott, etc.
16. **Hotel (economy)**
 Japan examples: Toyoko Inn, Apa Hotel, Hotel Sunroute, etc.
 US examples: Best Western, Holiday Inn, etc.
17. **ATM, money wiring service**
 Explanation: instances in which you used your own cash card at an ATM in Japan.
 Japan examples: Mizuho Bank, Sumitomo Mitsui Banking Corporation, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, etc.
 US examples: Citibank, Chase, Bank of America, First Union, etc.
18. **Real-estate agent**
 Explanation: refers to everything from renting and matters related to the mediation of buying/selling of real estate. Does not include mediation services such as Airbnb that are provided through the Internet exclusively.
19. **Hospital**
 Explanation: includes dentists, medical offices, and clinics.
20. **Postal mail**
 Explanation: refers to postcards, letters, FedEx (does not include parcels).
 Japan examples: Japan Post (post office), Yamato Transport (document delivery), etc.
 US examples: USPS, FedEx (does not include parcels), etc.
21. **Provider with a mobile phone line**
 Explanation: refers to use of mobile phone only; excludes use of communication devices without call function such as WiMAX.
 Japan examples: NTT DoCoMo, au, Softbank, etc.
 US examples: AT&T, Vodafone, T-Mobile, etc.
22. **TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.**
 Explanation: refers to services in Japan like Sky Perfect. Does not include paid movie distribution services such as those offered by Amazon and Apple. Also does not include outlets such as Star Channel.
 Japan examples: Sky Perfect, Hikari TV
 US examples: Verizon, Time Warner, etc.
23. **Hair dressing/beauty services (including beauty salons)**
24. **Laundry**
25. **Travel services**
 Explanation: refers to services such as travel agencies. Does not include mediation services such as TripAdvisor that are provided through the Internet exclusively.
 Japan examples: JTB, Kinki Nippon Tourist, etc.
 US examples: Travelocity, etc.
26. **Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management**
 Explanation: refers to electricity, gas, heat supply, in-home sewerage and water distribution/pipe repairs & management. Does not include repairs of equipment such as air-conditioning equipment, electrical appliances, and water heaters.
27. **Museum/art gallery**
28. **University education**
29. **Government office (city hall, customs, etc.)**
 Explanation: includes services for formalities and inquires such as city halls, customs, and immigration.
30. **Never used any of the above**

Q16 Which services have you used in Japan and/or the United States in the last 5 years?
For each service, please select the one response that applies.

		1	2	3	4
		Have used in both the US and in Japan	Have used in the US only	Have used in Japan only	Have used neither in the US nor in Japan
1. Taxi	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rental car	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Automobile repair	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Subway/urban commuter train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Long-distance train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Air travel	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Parcel delivery service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Convenience store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. General merchandise store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Department store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Coffee shop	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hamburger restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Casual dining restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		1	2	3	4
		Have used in both the US and in Japan	Have used in the US only	Have used in Japan only	Have used neither in the US nor in Japan
14. Hotel (luxury)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Hotel (mid-range)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Hotel (economy)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ATM, money wiring service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Real-estate agent	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Hospital	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Postal mail	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Provider with a mobile phone line	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Laundry	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Travel services	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Museum/art gallery	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. University education	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Government office (city hall, customs, etc.)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<Q16で「1」と回答した場合のみ>

Q17 The list below shows services that you indicated you used in both countries. We would like you to compare the quality of those services in the United States and Japan (disregarding any difference in prices between the two countries).

* Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.

*

		1	2
		Quality of service is better in US	Quality of service is better in Japan
1. Taxi	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rental car	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Automobile repair	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Subway/urban commuter train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Long-distance train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Air travel	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Parcel delivery service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Convenience store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. General merchandise store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Department store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Coffee shop	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hamburger restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Casual dining restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		1	2
		Quality of service is better in US	Quality of service is better in Japa
14. Hotel (luxury)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Hotel (mid-range)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Hotel (economy)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ATM, money wiring service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Real-estate agent	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Hospital	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Postal mail	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Provider with a mobile phone line	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Laundry	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Travel services	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Museum/art gallery	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. University education	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Government office (city hall, customs, etc.)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<Q16で「1」と回答した場合のみ／WEB画面上の各項目にはQ17の選択結果も表示>

- Q18** Suppose services of average Japanese quality were offered in the US in English.
 If the Japanese service was better in quality than the corresponding US service, how much more would you be willing to pay for the Japanese service?
 Conversely, if the Japanese service was worse in quality, how much cheaper would it have to be for you to choose it over the corresponding US service?
 * Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.
 *

		Japanese service? →												
		60% or even more of a discount is	-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0	+10%	+20%	+30%	+40%	+50%	Would be willing
		use												or even more
1. Taxi														
Response to previous question: (【Q17S1の選択内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rental car														
Response to previous question: (【Q17S2の選択内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Automobile repair														
Response to previous question: (【Q17S3の選択内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Subway/urban commuter train														
Response to previous question: (【Q17S4の選択内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Long-distance train														
Response to previous question: (【Q17S5の選択内容】)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q19 What aspects of the services you experienced in Japan did you feel were inferior to the corresponding services in the US?
 Even if you indicated in Q17 that a particular service in Japan was of higher quality than in the US, tell us which aspects of that service in the US, if any, were of higher quality.

Please select for each service, all aspects of the service in Japan you feel were inferior to the corresponding service in the US.

* Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Quality/appearance of facilities, equipment, etc.	Polite customer service	Accurate and reliable service	Proactive help for customers	Fast service	Clean staff/facilities	Personal requirements are understood	Many service options	None service apply in Japan	Services of better quality in all respects
1. Taxi →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Rental car →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Automobile repair →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Subway/urban commuter train →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Long-distance train →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Air travel →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Parcel delivery service →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Convenience store →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. General merchandise store →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Department store →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Coffee shop →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hamburger restaurant →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Casual dining restaurant →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Aspects of services in Japan you thought were inferior to those in the US]

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Quality/appearance of facilities, equipment, etc.	Polite customer service	Accurate and reliable service	Proactive help for customers	Fast service	Clean staff/facilities	Personal requirements are understood	Many service options	None service apply in Japan	Services of better quality in all respects
14. Hotel (luxury) →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hotel (mid-range) →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Hotel (economy) →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ATM, money wiring service →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Real-estate agent →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hospital →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Postal mail →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Provider with a mobile phone line →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc. →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons) →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Laundry →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Travel services →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Museum/art gallery →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. University education →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Government office (city hall, customs, etc.) →	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<Q16で「1」と回答した場合のみ>

Q20 What aspects do you value when judging service quality?

For each service, please select up to four aspects that you value most.

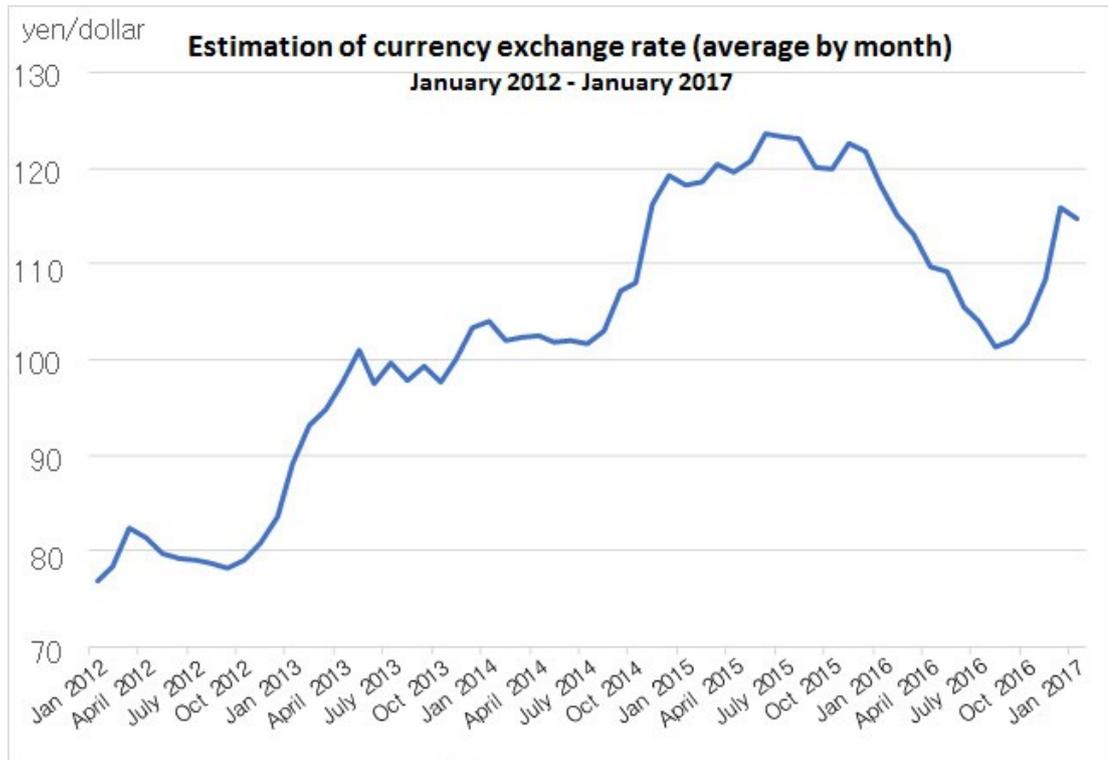
*Even if the aspects you value most are not included here, please choose from the options provided.

* Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.

* (up to 4)

		Select up to four aspects you value when judging service quality.							
		1	2	3	4	5	6	7	8
		1	2	3	4	5	6	7	8
		Quality/appearance of facilities, equipment, etc.	Polite customer service	Accurate and reliable service	Proactive help for customers	Fast service	Clean staff/facilities	Personal requirements are understood	Many service options
1. Taxi	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Rental car	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Automobile repair	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Subway/urban commuter train	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Long-distance train	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Air travel	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Parcel delivery service	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Convenience store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. General merchandise store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Department store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Coffee shop	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hamburger restaurant	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Casual dining restaurant	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Hotel (luxury)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hotel (mid-range)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Hotel (economy)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ATM, money wiring service	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Real-estate agent	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hospital	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Postal mail	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Provider with a mobile phone line	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Laundry	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Travel services	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Museum/art gallery	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. University education	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Government office (city hall, customs, etc.)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<Q16で「1」と回答した場合のみ>



Q21 What was the average yen/dollar exchange rate during your stay in Japan?
Please select only one value from the range shown below (1 dollar = X yen).

*

		Strong yen	←	Yen/dollar	→	Weak yen										
		70 yen		80 yen		90 yen		100 yen		110 yen		120 yen		130 yen		Don't know
Yen/dollar rate	→	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

Q22 For this question, answer with the yen/dollar exchange rate you selected in Q21.
 For each type of service, indicate how much you feel prices differ between the two countries. When doing so, ignore differences between high-end and low-end services and try to compare a service of average quality in both countries.
 * Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.
 *

	US prices are cheaper		← Prices are about the same as in the US →							US prices are more expensive			
	60%	50%	-40	-30	-20	-10	0	+10	+20	+30	+40	50%	60%
	cheaper cheaper or more											more expensive expensive or more	
1. Taxi	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Rental car	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Automobile repair	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Subway/urban commuter train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Long-distance train	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Air travel	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Parcel delivery service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Convenience store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. General merchandise store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Department store	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Coffee shop	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hamburger restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Casual dining restaurant	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	US prices are cheaper		← Prices are about the same as in the US →							US prices are more expensive			
	60%	50%	-40	-30	-20	-10	0	+10	+20	+30	+40	50%	60%
	cheaper cheaper or more											more expensive expensive or more	
14. Hotel (luxury)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Hotel (mid-range)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Hotel (economy)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ATM, money wiring service	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Real-estate agent	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Hospital	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Postal mail	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Provider with a mobile phone line	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons)	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Laundry	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Travel services	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Museum/art gallery	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. University education	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q23 With regard to services in Japan that you use on a regular basis, are there aspects where the quality should be lowered and prices should be lowered accordingly. Please select all aspects with regard to which you feel that it would be good to lower the service quality and hence the price.

* Please note that the numbers in the list below do not necessarily match the numbers in the explanation of service categories.

*

[Regarding excess service quality in Japan]

Select all aspects with regard to which you feel quality should be lowered to lower prices accordingly.

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Quality/appearance of facilities, equipment, etc.	Polite customer service	Accurate and reliable service	Proactive help for customers	Fast service	Clean staff/facilities	Personal requirements are understood	Many service options	None apply	There is no need to change the service or price
1. Taxi	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Rental car	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Automobile repair	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Subway/urban commuter train	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Long-distance train	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Air travel	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Parcel delivery service	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Convenience store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. General merchandise store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Department store	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Coffee shop	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hamburger restaurant	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Casual dining restaurant	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Hotel (luxury)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hotel (mid-range)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Hotel (economy)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ATM, money wiring service	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Real-estate agent	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hospital	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Postal mail	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Provider with a mobile phone line	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. TV reception service using cable, satellite, Wi-Fi, etc.	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hair dressing/beauty services (including beauty salons)	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Laundry	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Travel services	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Electricity, gas, heat supply, sewerage and water distribution/pipe repairs & management	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Museum/art gallery	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. University education	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

サービス品質の日米比較

2017年8月23日発行

編集・発行

公益財団法人 日本生産性本部

生産性総合研究センター

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1

電話 03-3409-1121 FAX 03-3409-1007

<http://www.jpc-net.jp/>

©Japan Productivity Center (JPC) 2017

*本書の全部または一部の複写・複製・転記載および磁気または光記録媒体への入力等を禁じます。これらの許諾については、生産性総合研究センターまで