16 章 1　回答例

・レストランで注文した料理に虫が入っていた。お店の人を呼び、料理を見せて苦情を申し立てたところ、その日のお会計 3,000 円は全額無料になった。

・料理の代金を無料にしてもらったことについては、お店の誠意を感じられたので満足した。

・一方で、なぜ今回のようなミスが起こってしまったのか、今後同様のミスを起こさないためにどのような改善策を講じるつもりなのかを。お店の人がきちんと説明してくれなかった点は不満だった。再び同じ目にあうかもしれないと考えると、そのお店をもう一度利用するのがためらわれる。

16 章 2　回答例

・サービスを利用する前に 1 回、サービスを利用し終えた後にもう 1 回、計 2 回調査を行う必要があるため、回答者への負担が大きい。

・サービスを利用する前に調査を行ってしまうと、調査がなければさほど注目しなかったり、気づかなかったかもしれない点についても注意を払うようになるかもしれない。その結果、事前の調査がない場合に比べて、顧客のサービスを評価する目が厳しくなる可能性がある。

・便宜的に、サービスを利用し終えた後に期待と知覚の両方を尋ねた場合、その期待にはサービス利用経験のバイアスがかかっており、正確な測定が困難になる。

・期待と知覚の値によっては、常識から乖離した結論が導き出される可能性がある。例えば、期待と知覚がともに 7 点だった場合は 7-7 で 0 点だが、期待が 1 点、知覚が 2 点である場合は 2-1 で 1 点となり、こちらの方がサービス品質が高いことになってしまう。

参考：浦野寛子（2008）「サービスの品質」『マーケティングジャーナル』、111、102-110.