

# 公立中学校における顧客としての保護者の満足要因の抽出と分析

山田 智之

日本大学大学院総合社会情報研究科

## Extraction and Analysis of Factor Affecting Customer Satisfaction with Public Junior High Schools

YAMADA Tomoyuki

Nihon University, Graduate School of Social and Cultural Studies

---

Factors affecting customer satisfaction within a public school were investigated by defining parents as the customers of a public junior high school. Parents (n=157) completed questionnaires related to customer satisfaction. Results of factor analysis indicated three factors (“the safety education and health”, “education quality”, and “academic improvement”) that promoted parents satisfaction as customers. Moreover, results of factor analysis indicated two factors that promoted a curriculum: “accountability” and “the educational method”, and indicated one factor (“volunteer”) that promoted other curriculum. Regression analysis showed that “accountability” influenced “education quality”, and that “the educational method” and “volunteer” influenced “safety education and health”, “education quality”, and “academic improvement” significantly. These results indicate that it is necessary for the management of public schools to understand customers’ needs.

---

### 1. 問題

#### 1.1 背景

近年、公立義務教育学校において顧客のニーズに配慮した教育サービスの提供が求められるようになった。このような中で、各公立学校は、顧客満足の上昇をはかるために、従来行ってきた当該校の教員で行う内部評価に加えて、評価者を保護者や生徒、地域へと広めた外部評価を導入し、自らの学校運営を点検するようになった。

顧客満足に関する従来の研究としては、Kotler (1972) のマーケティング認識についての三段階がある。その第一段階とは企業を主体とするものであり経済的財やサービスをめぐる“売り手 - 買い手間の市場取引”を中心概念とするもので、第二段階は非営利組織を主体とする価値物をめぐる“組織 - 顧客間の取引”を中心概念とするものである。そして、

第三段階は組織と顧客との関係を扱う“当事者間の価値物の交換としての取引”を中心概念とするものである。また、Kotler, Jain, & Maesincee (2002 有賀訳, 2002) は、顧客のニーズを顕在的ニーズと潜在的ニーズの2つのタイプに分けた上で、企業が自社の戦略を構築するには、顧客の意識、コンピテンシー、事業パートナーの経営資源の関係と相互作用を理解する必要があることを指摘している。顕在的ニーズとは、顧客がすでに自覚しているニーズであり、潜在的ニーズは、顧客自身も自覚が無く、満たされることも考えていないものである。そして、Kotler (2004 大川訳 2005) は、顧客のニーズや好み、行動を的確に把握し、顧客満足の向上を図ることの重要性を指摘している。また、Gronroos (1990) は、サービス業においては顧客志向のサービス提供者とそれを支援する従業員の存在が成功の鍵を握るとし、伝統的マ

マーケティングであるエクスターナル・マーケティングに加えてインターナル・マーケティングを実行するために従業員の顧客志向を育てる必要を示している。

これらの先行研究から、顧客ニーズを配慮した教育サービスの提供が求められるようになった公立義務教育学校の教員に顧客志向を育てることは重要なことであると考えられる。

しかし、学校における顧客がどのような視点で学校を評価し、どのようなニーズを持っているのかという研究は希少であり、障害児教育などの特別な状況における保護者のニーズなどに関する研究がなされているのみである。

また、公立学校における顧客とは誰なのかという論議も様々にされている。従来は日本国憲法第 26 条第 2 項の「すべての国民は、法律の定めるところにより、その保護する子女に普通教育を受けさせる義務を負ふ。」、学校教育法第 22 条、第 39 条の「保護者は、保護する子女の 6 歳に達した日の翌日以降における最初の学年の初めから、満 15 歳に達した日の属する学年の終わりまで、これを義務教育諸学校に就学させなければならない。」などを根拠に保護者を顧客とみなすことが一般的であった。

藤田(2003)は、学校選択制推進論は公立学校をサービス商品、子ども・親を消費者とみなしているが、公立学校というサービス商品は、子どもを素材とするとし、購入時点では半製品で、かつ制度材であるとしている。また、木岡(2003)は、教育活動を児童・生徒の学力を高めることを目的としながら(商品化に向けての付加価値作用)、他方で児童・生徒へのサービスを高めることをも狙う(彼らのニーズに応える)という 2 つの性格から組み立てられているとし、児童・生徒を育てる側面を強調することは、児童・生徒を商品と扱うことに通じ、児童・生徒が育つ側面を重視することは、彼らを顧客と見なすことであるとした上で、公教育は、資源の投資による人的資源の産出と、資源の消費を通じた満足の提供、の 2 つの側面から構成されていると指摘している。

以上の理由から、近年では保護者と生徒の両方を公立中学校における顧客と考えるように変化してき

ている。

しかし、素材としての側面と顧客としての側面の両方を有する中学生を調査対象とした場合、社会経験も少ないための的確な調査結果を得ることは難しいと考えられる。そこで、本研究では、公立中学校に子供を通わせている保護者に調査対象を絞り、公立中学校における顧客満足要因について検討することにした。

## 1.2 目的

本研究では、公立学校に我が子を通わせる保護者がどのようなニーズを持って、学校における教育活動のみているのかを明らかにし、公立学校における顧客満足度尺度を独自に作成する。また、それに影響を与えているものについて、教育課程内の活動と教育課程外の活動などに分けて検討する。

## 1.3 仮説

まちだの教育(2005)によれば、学校選択制度を利用した新中学校 1 年生 253 人の保護者が学校選択制度を利用した理由としてあげたものは、通学距離 34.0%、友人関係、47.4 %、部活動 32.0%、学校の教育環境・方針 8.7 %であった。この内、部活動、学校の教育環境・方針については、学校の教育活動に関係に直接関係のある項目であり、これらは、学校における顧客満足要因に影響を与えていると考えられる。そこで、本研究では、教育環境・方針などの教育課程内の活動や部活動などの教育課程外の活動が学校の顧客満足要因に影響を与え、目的に従って、次のような仮説をたてた。

仮説 1 学校の教育方針・教育環境などの教育課程内の教育活動が公立学校における顧客満足の向上に影響を与えている。

仮説 2 地域活動への参加や部活動などの教育課程外のサービス活動が公立学校における顧客満足の向上に影響を与えている。

## 2. 方法

### 2.1 調査対象者

無作為に抽出した公立中学校の保護者 200 名に調査票を配布し、157 名から回答を得た(回収率 78.5%)。調査対象者の属性は、男性の保護者 70 名(44.6%)、女性の保護者 87 名(55.4%)、男子生徒の保

護者 74名(47.1%)、女子生徒の保護者 83名(52.9%)であった。

## 2.2 調査方法

調査は、いずれも2005年12月に実施した。保護者の調査は、集団型宿題調査によって実施し、具体的な方法としては、生徒を通じて調査票を保護者に配布し2週間以内に回収するという方法で行った。

## 2.3 質問紙調査票

保護者や生徒の顧客満足を考慮した教育サービスという視点から、公立学校における顧客満足要因とそれに影響を与えている要因を知るために、青森県教育委員会(2004)が示した学校評価システムの外部評価、西村・天笠・坪井(2004)が示した外部評価システムを参考にして独自の尺度を作成した。

保護者の顧客満足に関しては、次の項目に満足していますかという質問に対し「学校の子供達の学力の向上を図るために授業時数の確保をする工夫」「教員の基礎学力の定着を図るための授業方法などの工夫」「各教科の評価・評定の適切さ」「外部講師を招いた講話、職場体験など、学校の地域の人材や施設などの外部の教育力を生かした教育活動」「個性や特性の伸長を図るための学校行事(体育祭・文化祭など)や総合的な学習の時間」「道徳授業地区公開講座をはじめとする道徳教育の充実」「学校の施設・設備は整備と、生徒が快適・安全に学校生活を送れる環境」「日々の清掃など、日頃からの美化活動」「自分責任を果たすことの大切さを知るなどの成長に役立つ生徒会活動(委員会・係活動等)」「門扉の開閉や防犯ベルの配布など、不審者への適切な対応策」「セーフティー教室の実施や避難訓練など、安全に関する適切な指導」「生徒の病気・怪我などへの対応」「教員の一人一人の生徒の成長を大切にした姿勢」「学校全体で生徒の指導に当たる、教員の協力体制」の14項目について、“全くしていない(1点)”から“大変している(5点)”までの5件法で作成した。

また、顧客満足以に影響を与えられられる項目に関しては、教育課程内の質問項目「通知表の評価・評定の基準などについて、保護者にわかりやすい説明がなされている」「全教科による選択授業は、お

子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある」「受験教科による選択授業は、お子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある」「T.T.(チームティーチング)は、お子様の学力の向上を図る上で、効果的である」「土曜日に授業参観が設定されていることは、よいことであると思う」「各学期1回の授業参観日があることは、よいことであると思う」「学校だよりや学年通信などを通じて、教育活動や生徒の様子が適時伝わり、家庭教育などで参考になっている」「落ち着いた雰囲気の中で授業が行われていると思う」の8項目、教育課程外の質問「英語検定や漢字検定などを学校で実施したことは、生徒の学力を向上させる上でよい取り組みであると思う」「部活動は、子供たちの個性や特性を伸長させる上で、効果があると思う」「町内会のお祭りや行事などで教員はパトロールに努めるなど、校外においても生徒の安全に気を配ってくれていると思う」「学校はPTAとの連携を大切にしている」4項目について「全く当てはまらない(1点)」から「よく当てはまる(5点)」までの5件法で作成し、これに9つのダミー項目を加えた合計35項目で構成した。

## 3. 結果

### 3.1 因子分析による顧客満足要因の下位尺度の構成

保護者の顧客満足要因を構成する14項目についてアルファ因子法、バリマックス回転による因子分析を行なった。固有値 1.0 を基準として分析を行ったところ、3因子構造が得られた。次に、因子負荷量が0.5以下の値を示した項目は項目内容が不明確であるため除去することにした。この理由に従って2つの項目を除去し、アルファ因子法、バリマックス回転による因子分析を行った結果3因子構造が得られ、全ての項目の因子負荷量が0.5以上の値を示した。従って、本研究では3因子構造(Table 1)を採用することにした。

次に、因子負荷量の高い値を示した項目から、各因子を次のように解釈した。

第1因子は「生徒の病気・怪我などへの対応」「日々の清掃など、日頃からの美化活動」「学校の施設・設

備は整備と、生徒が快適・安全に学校生活を送れる環境」「セーフティー教室の実施や避難訓練など、安全に関する適切な指導」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、学校における健康・安全に関係していると解釈することができる。よって、第1因子を“健康・安全因子”と命名することにした。

第2因子は「外部講師を招いた講話や職場訪問、職場体験など、学校の地域の人材や施設などの外部の教育力を生かした教育活動」「自分責任を果たすことの大切さを知るなどの成長に役立つ生徒会活動（委員会・係活動等）」「道徳授業地区公開講座をはじめとする道徳教育の充実」「個性や特性の伸長を図るための学校行事（体育祭・文化祭など）や総合的な学習の時間」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、学校における教育活動の品質に関係していると解釈することができる。よって、第2因子を“教育活動の質因子”と命名することにした。

第3因子は「教員の一人一人の生徒の成長を大切にされた姿勢」「学校全体で生徒の指導に当たる、教員の協力体制」「子供達の学力の向上を図るための授業時数の確保をする工夫」「教員の基礎学力の定着を図るための授業方法などの工夫」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、学力向上のための教員の取り組みに関係していると解釈することができる。よって、第3因子を“学力向上因子”と命名することにした。

次に抽出された因子の項目について  $\alpha$  係数を算出したところ、第1因子：0.816、第2因子：0.777、第3因子：0.827 となった（Table 1）。 $\alpha$  係数の値から考えて、2つの要因の信頼性は高いと見なされる。以上の結果から、各因子を公立学校における顧客満足要因を構成する下位尺度とし、評定値の平均値を尺度得点とした。

### 3.2 因子分析による教育課程内影響要因の下位尺度の構成

顧客満足要因に影響を与えていると予測される教育課程内8項目についてアルファ因子法、バリマッ

Table 1. 保護者の顧客満足要因（アルファ因子法、バリマックス回転）

項目	第1因子	第2因子	第3因子
	健康・安全因子	教育活動の質因子	学力向上因子
生徒の病気・怪我などへの対応	0.655	0.282	0.322
日々の清掃など、日頃からの美化活動	0.651	0.238	0.296
学校の施設・設備は整備と、生徒が快適・安全に学校生活を送れる環境	0.631	0.105	0.171
セーフティー教室の実施や避難訓練など、安全に関する適切な指導	0.630	0.420	0.108
「外部講師を招いた講話」や「職場体験」など、学校は地域の人材や施設などの外部の教育力を生かした教育活動	0.129	0.769	0.219
自分責任を果たすことの大切さを知るなどの成長に役立つ生徒会活動（委員会・係活動等）	0.295	0.679	0.238
道徳授業地区公開講座をはじめとする道徳教育の充実	0.331	0.572	0.090
個性や特性の伸長を図るための学校行事（体育祭・文化祭など）や総合的な学習の時間	0.112	0.508	0.262
教員の一人一人の生徒の成長を大切にされた姿勢	0.490	0.240	0.707
学校全体で生徒の指導に当たる、教員の協力体制	0.574	0.188	0.582
子供達の学力の向上を図るための授業時数の確保をする工夫	0.109	0.210	0.576
教員の基礎学力の定着を図るための授業方法などの工夫	0.384	0.363	0.555
因子寄与率	21.696	18.586	15.771
$\alpha$ 係数	0.816	0.777	0.827

クス回転による因子分析を行なった。固有値 1.0 を基準として分析を行ったところ、2因子構造が得られ、全ての項目の因子負荷量が0.4以上であった。従って、本研究では教育課程内影響要因として2因子構造（Table 2）を採用することにした。次に、因子負荷量の高い値を示した項目から、各因子を次のように解釈した。

第1因子は「土曜日に授業参観が設定されていることは、よいことであると思う」「各学期1回の授業参観日があることは、よいことであると思う」「学校だよりや学年通信などを通じて、教育活動や生徒の様子が適時伝わり、家庭教育などで参考になっている。「通知表の評価・評定の基準などについて、保護者にわかりやすい説明がなされている」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、情報提供などに関係していると解釈することが

できる。よって、第1因子を“説明責任因子”と命名することにした。

第2因子は「受験教科による選択授業は、お子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある」「全教科による選択授業は、お子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある」「T.T.(チームティーチング)は、お子様の学力の向上を図る上で、効果的である」「落ち着いた雰囲気の中で授業が行われていると思う」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、授業の形態や方法などに関係していると解釈することができる。よって、第2因子を“授業方法因子”と命名することにした。

次に抽出された因子の項目について $\alpha$ 係数を算出したところ、第1因子:0.708、第2因子:0.753となった(Table 2)。 $\alpha$ 係数の値から考えて、2つの要因の信頼性は比較的高いと見なされる。以上の結果から、各因子を公立学校における顧客満足に影響を与えている教育課程内要因を構成する下位尺度とし、評定値の平均値を尺度得点とした。

**Table 2. 教育課程内要因  
(アルファ因子法、バリマックス回転)**

項目	第1因子	第2因子
	説明責任因子	授業方法因子
土曜日に授業参観が設定されていることは、よいことであると思う。	0.813	0.255
各学期1回の授業参観日があることは、よいことであると思う。	0.693	0.362
学校だよりや学年通信などを通じて、教育活動や生徒の様子が適時伝わり、家庭教育などで参考になっている。	0.689	0.187
通知表の評価・評定の基準などについて、保護者にわかりやすい説明がなされている。	0.424	0.335
受験科目による選択授業は、お子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある。	0.207	0.929
全教科による選択授業は、お子様が伸ばしたいと考えている学力を向上させるために効果がある。	0.266	0.651
T.T.(チームティーチング)は、お子様の学力の向上を図る上で、効果的である。	0.327	0.423
落ち着いた雰囲気の中で授業が行われていると思う。	0.396	0.417
因子寄与率	27.163	24.781
$\alpha$ 係数	0.798	0.753

### 3.3 因子分析による教育課程外影響要因の下位尺度の構成

顧客満足要因に影響を与えていると予測される教育課程外4項目についてアルファ因子法による因子分析を行った。

固有値 1.0 を基準として分析を行ったところ、1因子構造が得られ、全ての項目の因子負荷量が0.5以上であった。従って、本研究では教育課程外影響要因として1因子構造(Table 3)を採用することにした。この因子は「英語検定や漢字検定などを学校で実施したことは、生徒の学力を向上させる上でよい取り組みであると思う」「部活動は、子供たちの個性や特性を伸ばさせる上で、効果があると思う」「町内会のお祭りや行事などで教員はパトロールに努めるなど、校外においても生徒の安全に気を配ってくれて

いると思う」「学校はPTAとの連携を大切にしている」などの項目に高い負荷量が示された。このことから、この因子は、顧客満足要因に影響を与えていると予測されるボランティア因子と解釈することができる。よって、この因子を“ボランティア因子”と命名することにした。

次に抽出された因子の項目について $\alpha$ 係数を算出したところ、 $\alpha=0.831$ となった。 $\alpha$ 係数の値から考えて、この因子の信頼性は高いと見なされる。以上の結果から、この因子を公立学校における顧客満足要因に影響を与える教育課程外影響要因を構成する下位尺度とし、評定値の平均値を尺度得点とした。

**Table 3. 教育課程外影響要因  
(アルファ因子法、バリマックス回転)**

項目	第1因子
	ボランティア因子
部活動は、子供たちの個性や特性を伸ばさせる上で、効果があると思う。	0.846
英語検定や漢字検定などを学校で実施したことは、生徒の学力を向上させる上でよい取り組みであると思う。	0.797
学校はPTAとの連携を大切にしている。	0.754
町内会のお祭りや行事などで教員はパトロールに努めるなど、校外においても生徒の安全に気を配ってくれていると思う。	0.581
因子寄与率	56.423
$\alpha$ 係数	0.831

### 3.4 基本統計量

抽出された保護者の顧客満足要因、教育課程内影響要因、教育課程外影響要因の各因子を構成する平均値と標準偏差は Table 4 に示す通りであり、全体的に高い値が示された。

### 3.5 顧客満足要因の個人の属性による差

健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子の各因子の個人の属性の差について種別（保護者及び生徒）保護者の性別、子供の性別ごとの尺度得点を用いて検討した。

まず、保護者の性別（男性; N=70, 女性; N=82）ごとの健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子の尺度得点の比較を *t* 検定により検討した。その結果、Fig. 1 のように、健康・安全因子 ( $t(151)=0.865$ , n.s.)、教育活動の質因子 ( $t(152)=2.065$ ,  $p<.05$ )、学力向上因子 ( $t(151)=-0.285$ , n.s.) となり、教育活動の質因子において男性の保護者より女性の保護者の方が有意に高いことが明らかになった。

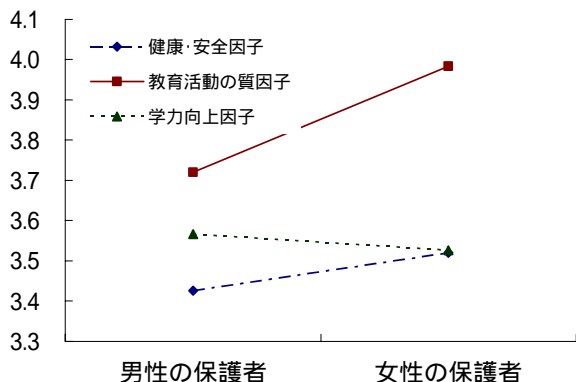


Fig. 1. 保護者の性別ごとの顧客満足要因の各因子の比較

また、子供の性別（男子生徒; N=74, 女子生徒; N=81）ごとの健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子の尺度得点の比較を *t* 検定により検討した。その結果、Fig. 2 のように、健康・安全因子 ( $t(154)=2.035$ ,  $p<.05$ )、教育活動の質因子 ( $t(155)=0.865$ , n.s.)、学力向上因子 ( $t(154)=1.366$ , n.s.) となり、健康・安全因子において、女子生徒の保護者より男子生徒の保護者の方が有意に高いことが明らかになった。

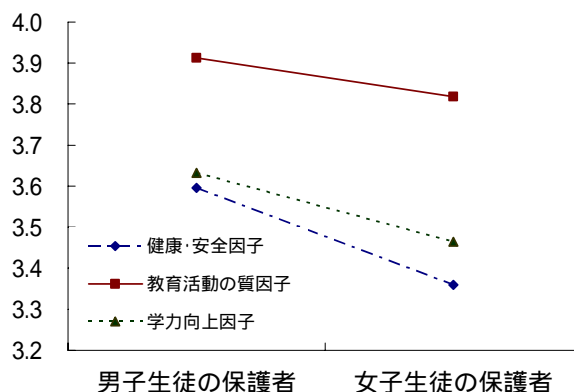


Fig. 2. 子供の性別ごとの顧客満足要因の各因子の比較

### 3.6 顧客満足要因に影響を与えていると予測される教育課程内・外要因についての分析

公教育における顧客満足に影響を与えていると考えられる教育課程内・外要因を独立変数、顧客満足要因の各因子の尺度得点を従属変数とする強制投入法による重回帰分析を行った (Table 5)。

重回帰分析の結果は、3つの尺度得点のうち健康・安全因子 ( $F(152,3)=33.107$ ,  $p<.01$ )、教育活動の質因子 ( $F(153,3)=76.919$ ,  $p<.01$ )、学力向上因子 ( $F(152,3)=61.740$ ,  $p<.01$ )の全ての因子において有意差が示され、Table 5 が示すように、教育課程内要因の説明責任因子が、顧客満足要因の特色ある教育活動因子に有意な影響を与え、教育課程内要因の授業方法因子、教育課程外要因のボランティア因子は、両要因とも顧客満足要因の健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子の全てに有意な影響を与えていることが明らかになった。

Table 4. 顧客満足要因、教育課程内影響要因、教育課程外影響要因の各因子の基本統計量

項目	度数	平均値	標準偏差	歪度	
顧客満足要因	健康・安全因子	156	3.476	0.705	-0.830
	教育活動の質因子	157	3.858	0.752	-1.924
	学力向上因子	156	3.548	0.739	-0.663
教育課程内影響要因	説明責任因子	157	3.872	0.754	-1.471
	授業方法因子	157	3.613	0.723	-0.930
教育課程外影響要因	ボランティア因子	157	4.021	0.666	-1.753

Table 5. 顧客満足要因の各因子に影響を与えている教育課程内外要因

		健康・安全因子		教育活動の質因子		学力向上因子	
分散分析	F値	33.107		76.919		61.740	
	有意確率	<b>0.000</b>		<b>0.000</b>		<b>0.000</b>	
独立変数		標準偏回帰係数					
		$\beta$	有意確率	$\beta$	有意確率	$\beta$	有意確率
教育課程内影響要因	説明責任因子	-0.057	0.558	0.331	<b>0.000</b>	0.142	0.088
	授業方法因子	0.301	<b>0.000</b>	0.285	<b>0.000</b>	0.403	<b>0.000</b>
教育課程外影響要因	ボランティア因子	0.442	<b>0.000</b>	0.274	<b>0.001</b>	0.301	<b>0.001</b>
R2乗		0.395		0.601		0.549	

#### 4 考察

本研究において、公立学校における顧客満足要因は、健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子の3因子から構成されていることが見出された。

公立学校における顧客満足要因と個人の属性との関係では、一元配置の分散分析の結果、女性の保護者の方が男性の保護者より教育活動の質因子において有意に高い尺度得点を示していた。このことは、男性の保護者より女性の保護者の方が、学校を訪れる機会が多く、日常の特色ある教育活動を参観してとなっている現状を示唆するものであった。また、女子生徒の保護者の方が男子生徒の保護者に比べて健康・安全因子において有意に低い尺度得点を示していたことは、女子児童・生徒を狙った犯罪の多発が影響を与えていると考えられ、女子生徒の保護者が学校の安全対策を厳しい視点で見つめていることを示唆していた。

公立学校における顧客満足に影響を与えている要因については、説明責任因子が教育活動の質因子に有意な影響を与えていた。

また、授業方法因子は、健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子に有意な影響を与えていた。このことから

仮説1 学校の教育方針・教育環境など教育課程内の教育活動が公立学校における顧客満足の向上に影響を与えている。

は、支持された。

これは、近年の学校の教育活動が複雑化し、保護

者には理解しにくい側面を持っているということが考えられる。そのため、授業参観や学校だよりなどによって、保護者にわかりやすく学校の教育活動を説明していくことが必要であるということを示唆するものであった。

また、ボランティア因子も、健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子に有意な影響を与えていた。このことから

仮説2 地域活動への参加や部活動などの教育課程外のサービス活動が公立学校における顧客満足の向上に影響を与えている。

は、支持された。

これは、保護者は学校教育活動の根幹をなすものを授業と捉えており、我が子の成長のために、より質の高い授業を求めているということを示唆していた。これと同じように、ボランティア因子が、健康・安全因子、教育活動の質因子、学力向上因子のすべてに影響を与えていたことについては、英語検定などの各種検定試験の実施や部活動、地域パトロールなどの教育課程外の活動も学校のマネジメントに加味することによって、学校の教育活動に対する保護者の満足度が向上するということを示唆するものであった。

このことから、公立学校においても Kotler(2002 恩蔵他訳 2002) が示した、顧客の顕在的ニーズと潜在的ニーズを把握し、経営戦略を構築するために、顧客の意識、コンピテンシーなどの相互作用を理解することが必要性であると考えられる。そし

て、Gronroos (1990) が示した従業員の顧客志向を育てる必要性が、公教育においてもあてはまるということが明らかになった。

## 引用文献

- 青森県教育委員会 (2004). 学校評価システムの手引き 青森県教育委員会
- 藤田英典 (2003). 教育における公共性の再審 日本教育社会学会第 55 回大会発表論文集, 372-373
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington Books.
- 木岡一明 (2003). チェックポイント・学校評価 NO3 学校を取り巻く環境の把握と地域協働 教育開発研究所
- Kotler, P. (1972). A generic concept of marketing. *Journal of Marketing*, **36**, 46-54.
- Kotler, P., Jain, D.C., & Maesincee, S. (2002). *Marketing moves*, Harvard Business School Press. (コトラー, P., ジェイン, D.C., マイアシンシー, S. (2002). 有賀裕子 [訳] 新・マーケティング原論 翔泳社)
- Kotler, P. (2004). *Ten deadly marketing sins : Signs and solutions*. John Wiley & Sons.
- (コトラー, P. (2005). 恩蔵尚人 [監訳] 大川修二 [訳] マーケティング 10 の大罪 東洋経済新報社)
- まちだの教育 (2005). 2005 年度学校選択制度(選択理由のアンケート)の結果 町田市学校教育委員会教育総務課 9 月 1 日
- 西村文男・天笠茂・坪井啓幸 (2004). 新・学校評価の論理と実践 教育出版

(Received : September 30, 2006)

(Issued in internet Edition : November 1, 2006)