

URBAN-REPORT

<https://www.urbankk.co.jp>

発行人 (株)アーバン企画開発 三戸部 啓之

「満足とは？」

● はじめに

普段、私たちは生活をしている中で、モノやコトなどありとあらゆる事象に「良い」「悪い」といったプラスもしくはマイナスのなにかしらの感情を抱くと思います。賃貸住宅におきましても、この物件はいいな、ここはちょっと物足りないな、など様々な感情を抱くでしょう。少し視点を変えてみると、そういった感情は、事象に「満足」をするか否かによって変わってくるものではないか。「満足」ということを考えることで、「満足」をしていただくためには何をすればよいのかが見えてくるのではないかと思います。今回はこの「満足」という概念をある一つの理論を参考にしながら掘り下げることで、本当の意味での「満足」をしていただくにはどうすればよいのかを考えていきたいと思ひます。

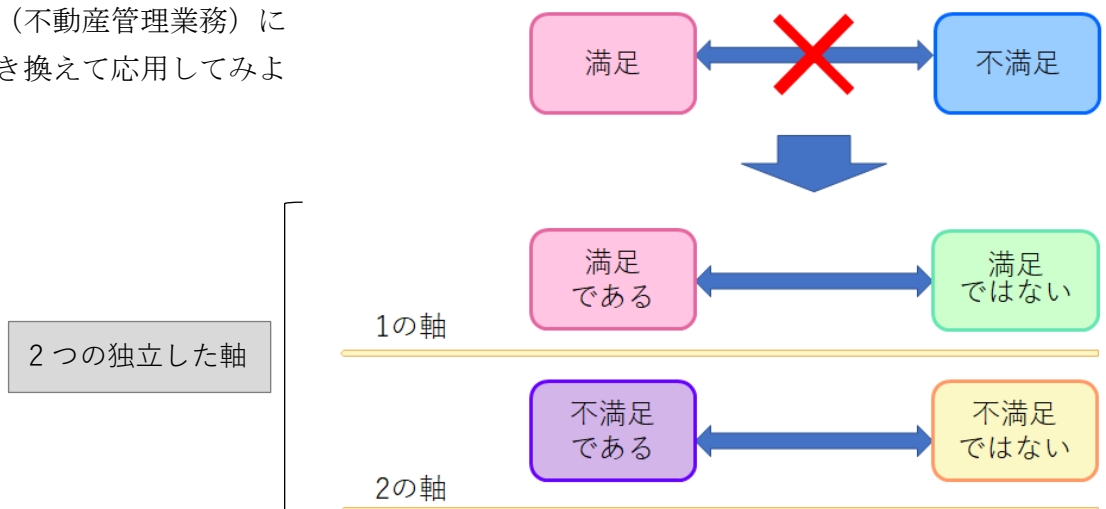
● ハーズバーグの二要因理論

まずは今回「満足」について考えていくうえで、参考にしていける「ハーズバーグの二要因理論」という理論を説明させていただきます。

この理論はアメリカの臨床心理学者、フレデリック・ハーズバーグが提唱した職務満足および職務不満足を引き起こす要因に関する理論です。人間の仕事における満足度は、ある特定の要因が満たされると満足度が上がり、不足すると満足度が下がるということではなく、「満足」にかかわる要因（動機付け要因）と「不満足」に関わる要因（衛生要因）は別のものであるという考え方をします。要するに、「満足」と「不満足」は同じ軸に存在して、ある要因が充足されれば「満足」、不充足なら「不満足」という訳ではなく、「満足である⇔満足ではない」と「不満足である⇔不満足ではない」というそれぞれ独立した軸にわかれているということです。冒頭では事象に「満足」をするか否かが影響する旨をのべていましたが、この理論では「満足である」「不満足ではない」の二つの要因を満たすことが本当の満足につながるということになります。

この理論は仕事上における職務満足度を調査したものである（※詳細はお調べください）ため、すべての事象にあてはまるとは言えません。しかし、今回はこの理論の「満足である⇔満足ではない」と「不満足である⇔不満足ではない」はそれぞれ独立しているという考え、つまり

「満足する」「不満足ではない」の二つの要因を満たすことが「本当の満足」につながるという考えのもとに、私たちが過ごしている日常生活の中から実際にあてはまるであろう事例をみていき、さらには、私自身の仕事（不動産管理業務）におけるシーンに置き換えて応用してみようと思ひます。



● 日常生活における「満足である」「不満足ではない」

実際に「満足である」「不満足ではない」という観点から事例を見ていきましょう。

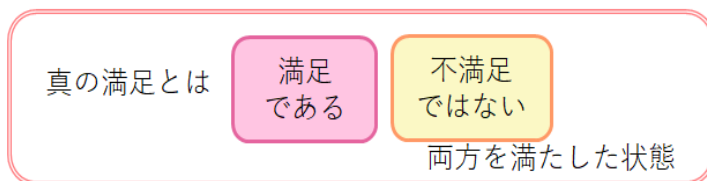
みなさんも一度は行ったことがあるかもしれませんが、千葉県にある某テーマパーク。そこには様々なアトラクション、パレード・ショー、グッズなどがあり、私たちを魅力的な世界へと引き込んでくれます。帰るころには、また来たいと思わせてくれるような、つまり、「満足した」という感情を抱く人も多いのではないのでしょうか。ここで、先にも述べた二つの要因を満たすことの観点から考えてみます。まずは、「満足である」という要因（動機付け要因）については「魅力的なアトラクション、パレード、ショー、グッズ」などということは想像しやすいものではないかと思えます。

次に「不満足ではない」という要因を考えます。こちらの要因は少し考えづらい部分もあるとは思いますが、一つの要因としては「清掃の徹底」があるのではないのでしょうか。

一日に数万人も訪れれば、園内での飲食などから生じるゴミであふれかえるでしょう。しかし、常に多くのスタッフが清掃をしながら巡回しているので、私たちは「ゴミがたくさんあって汚いな」など不満足を引き起こす要因（衛生要因）が起こっていません。「魅力的な事象=満足である」+「清掃の徹底=不満足ではない」を同時に満たすことで、「また来たい=リピート」につながっているのではないかと思えます。どちらかが欠けてしまうと、「魅力的な施設だけど汚かったな=（満足である+不満足である）」や「園内は綺麗だったけど施設は物足りなかったな=（満足ではない+不満足ではない）」になります。

つまり、本当の満足を目指すためには、

「満足である」+「不満足ではない」という二つの要因を満たすことが必要であるということがわかるのではないのでしょうか。



● 物件における「満足・不満足」&まとめ

最後に、**二つの要因を満たすこと**という視点で、物件についての「満足・不満足」についてみていきます。

「満足である」要因につきましては、温水洗浄便座、洗髪洗面化粧台、宅配BOXなどお部屋における設備面、またはアクセントクロスなどの内装の綺麗さなどが考えられるのではないのでしょうか。あると嬉しいが、なくても困らないというようなものが挙げられます。

次に、**「不満足ではない」要因**ですが、こちらは、共用部が汚い、設備に不具合がある、部屋が汚いなどといったことが考えられます。つまり、私たちは空室に入居をしてもらおうと考えるときに、お部屋の設備面のグレードをあげるということ（動機付け要因）だけ考えるのではなく、建物・お部屋の状態（衛生要因）も同時に考えなければいけません。そのために市場の動向を把握し、物件でどのように「満足してもらえるか」、物件を巡回することで、どのように「不満足をなくしていくか」を常にアンテナを張り巡らせて、総合的な提案を行っていけるように努めていこうと思っております。

今回、「満足・不満足」という二つの軸で考えていきました。もちろん、すべての事象にあてはまるものではありません。しかし、提案内容がどちらかの要因に偏りすぎていないか、など判断基準の材料として使用することもできますし、まだまだ日常生活の出来事についてあてはめて考えることもできると思います。

これからも **「本当の満足」をしていただくために「満足する」「不満足ではない」思考**を持ちながら励んでいきたいと思えます。

