



Risk Flash No.80 (Vol.3 No.18)

発行：滋賀大学経済学部附属リスク研究センター

発行責任者：リスク研究センター長 久保英也

〒522-8522 滋賀県彦根市馬場1-1-1

TEL:0749-27-1404 FAX:0749-27-1189

e-mail: risk@biwako.shiga-u.ac.jp

Web page: <http://www.econ.shiga-u.ac.jp/main.cgi?c=10/2>

- 医療保障の視点：医療保障システムにおける民間保険の役割・・・Page 1
- 今週の論文紹介：小売業における顧客満足の構造分析・・・Page 2
- 教員紹介：岩崎恵一・リスク研究センター通信・・・Page 3

医療保障の視点

医療保障システムにおける民間保険の役割

りれんか
経済学部特任准教授 李 蓮花

現在、先進国ではGDPのおよそ1割を保険・医療に使っていますが（アメリカは約18%）、人口の高齢化や医療技術の進歩、健康と医療の質への人々の期待の高まりなどに伴い、医療費は今後とも経済成長を上回るスピードで増えると予測されています。低成長で所得や財政収入が増えない中、どの国の医療制度も厳しい財政運営を迫られており、医療保障システムにおける公的制度と民間保険の役割分担の見直しが各国で行われています。

各国の医療保障システムは、医療サービスの提供主体が公か民か、医療費の財源調達为社会保険方式か税方式かによって大きく異なります。ドイツ、日本、韓国などは、医療の提供は主に民間の病院や診療所に任せながら、社会保険方式で医療費のリスクをプールする方式を採用しています。こうした社会保険方式を採用している国の間でも、民間医療保険が果たす役割は様々です。たとえば、社会保険の発祥の地であるドイツではいまも「皆保険」方式を取っておらず、人口のおよそ1割の高所得者（教授や官吏、自営業者など）は社会保険の代わりに民間保険に加入しています（代替型）。また、フランスでは多くの国民が、診療や薬の自己負担分を補てんするために民間医療保険に加入しています（補完型）。韓国もフランスに似ていますが、公的制度の給

付水準がそれほど高くないため、民間保険への依存度はフランスより大きいです。それに対し、公的保険制度が充実し、かつ混合診療が禁止されている日本では民間保険は、残された制度空間が狭く、差額ベッドや先進医療などの付加的なサービスに限定されています（付加型）。

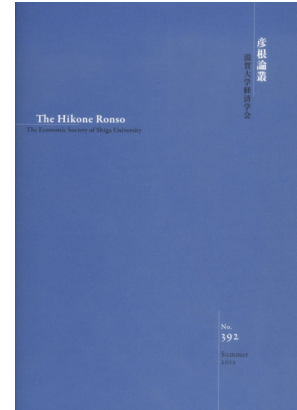
一方、公的医療保険の保障水準が「基本的な医療サービス」に限定されている中国では、政府が「多層的な保障システム」の重要な一部として民間医療保険の発展を政策的に促進しようとしています。実際、経営業績の良い一部国有企業では企業補充医療保険が従業員の医療費の保障において重要な役割を果たしています。また、一部の農村地域でも新型農村合作医療制度の管理・運営を民間保険会社に委託するケースも存在します。しかし、全体的にみれば、公的医療保険制度の給付範囲や給付率などがまだ安定していないため、保険会社にとっては政策リスクが大きく、保険料収入の増加率も激しく上下しています。加えて、医療機関や患者の不当な行為に対する規制の不備も医療費というリスクを不安定化させます。民間医療保険が健全に発展し、人々の医療保障において実質的な役割を果たすためには、まず公的制度をいち早く安定化させ、供給サイドへの介入による医療行為の制度化が必要です。

今週の論文紹介

小売業における顧客満足度の構造分析 中日・業態別比較研究

著者：経済学研究科博士後期課程 劉 兵^{りゅう へい}
社会システム学科教授 神山 進^{こうやま すすむ}

収録：彦根論叢，第 392 号，pp. 44-67



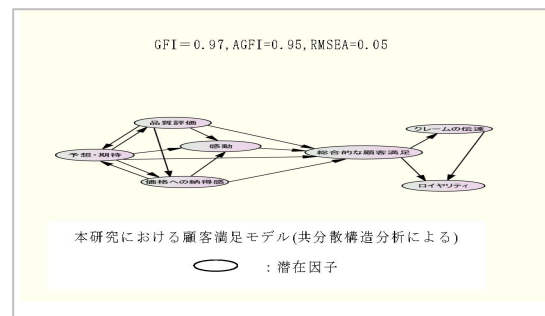
著者のつぶやき

顧客満足は顧客による購入製品あるいはサービスへの予想・期待と現実知覚との差であり、購入前後の知覚に関して期待通りかそれ以上であれば顧客は満足し、期待を下回れば顧客は不満を覚えます。したがって顧客満足は主観的な評価であり、多分に心理的な概念です。本研究は、このような顧客満足を解明するために顧客感動満足度指数 CDSI (Customer Delight Satisfaction Index) を作成し、顧客満足を数値化、指数化することを試みました。すなわち、購買・使用中に顧客によって体験されるさまざまな要因が顧客満足度に影響すると仮定し、それらの関連する要因を用いて、調査票を設計しました。また顧客満足モデルを設定して、要因間の関係を実証研究を通して検証し、顧客満足の構造および顧客満足構造の性別差、国別差、業態差を検証しました。

具体的な分析法としては、中日それぞれ 4 つの小売業態（百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店）から得られた 1,320 人の出口調査データに関して、顧客満足を測定する 19 項目のそれぞれについて、性別・国別・業態別の相違を

T 検定より検討しました。次に、顧客満足を測定する 19 の項目のデータに因子分析を適用し、そこで得られた顧客満足各因子について、それぞれに影響する要因を分散分析法によって検討しました。さらに性別・国別・業態別に、顧客満足の構造上の相違を共分散構造分析によって探索しました。

分析の結果を総合すると、顧客満足の構造に関して、「品質評価」「総合的な顧客満足」「感動」「ロイヤリティ」「クレームの伝達」「予想・期待」「価格への納得感」という 7 つの要因(因子)を確認しました。また、7 つの要因のそれぞれについて、性別、国別、業態別の影響を確認しました。さらに性別、国別、業態別において、顧客満足の構造の相違を確認できました。（劉 兵）



教員紹介 「岩崎恵一」

会社法、企業法務を担当しています。法的な枠組み・考え方とともに、民間企業で働いてきた実体験や感覚をできる限り伝え、実学教育の一助となることを願って講義をしています。ただ、法律学は、抽象的な法律条文・概念・定義を具体的事象に当てはめて考えますので、法律知識や実体験の乏しい学生にとっては、取つき難いようです。

研究の主体は、CSR（企業の社会的責任）、コンプライアンス（法令等の遵守）、これに伴う取締役など役員の実務責任や、最近盛んな合併等のM&Aに関するものです。

最近、上場会社の取締役に対し485億円の損害賠償金を会社に支払えとの株主代表訴訟判決が出されましたが（平成24年6月29日大阪地方裁判所）、残念なことに企業の不祥事は絶えることがありません。もちろん不祥事は皆無であることが望ましいのですが、会社はリスクを冒しながらもハイリターンを狙い、企業価値の維持・向上を図るのが使命ですので、時にはリスクが発現して企業の存続を左右する事態に陥ることもありえます。どのようなリスクがあるのかを予測する、リスクの発現をできる限

り回避する、発現しても最小限に食い止めるといったリスク管理は、企業経営を進める上では、避けては通れない重要なファクターとなっています。確かに大企業では、内部統制システムの構築・運用の進展から、コントロール機能が充実してきています。しかし、欧米の大企業でも見受けられますが、深刻な影響を企業経営に及ぼすのは、実は粉飾決算などに経営上層部が直接・間接に関与する不祥事です。平成17年に制定されたばかりの会社法は、早くも改正が企図され改正作業が進められていますが、ここでも、かかるリスクを認識してコーポレート・ガバナンス（企業統治）の在り方、監査機能の充実が検討されています。しかし、なかなか適切で有効なフレームワーク、手段は見出しえていないように見受けられます。



社会システム学科特任教授 いわさきけいいち 岩崎恵一

リスク研究センター通信

陵水会彦根・湖東支部総会に参加して

さる2012年7月14日（土）に豊郷町の酒蔵直営店遊亀亭で彦根・湖東支部総会が開かれました。総会には来賓の戸田一雄理事長を含め、約30名が出席されました。戸田理事長は挨拶において、最近陵水会の会員が増えないことおよび若い人が陵水会に関心を持たないことを懸念されていました。

総会の最後には、本リスクフラッシュやリスク研究センターの活動について紹介をする機会を得ました。リスクフラッシュの発行目的が、陵水会会員の方々と滋賀大学の更なる情報交流にあり、大学教員がどんな研究を行いどう学生を教育しているのかを具体的にイメージできるようにするものであることをお伝えしてまいり

ました。あわせてアンケートにもご協力いただきました。

懇親会を含め3時間にわたった総会ではありま

ましたが、あっという間に終わった感じでした。リスク研究センターの活動についてPRさせていただく場を設けさせていただきました彦根・湖東支部の皆様、心より感謝の言葉を申し上げます。



とくだまさあき
(経済学科准教授 得田雅章)

「リスクフラッシュご利用上の注意事項」

本規約は、滋賀大学経済学部附属リスク研究センター（以下、リスク研究センター）が配信する週刊情報誌「リスクフラッシュ」を購読希望される方および購読登録を行った方に適用されるものとします。

【サービスの提供】

1. 本サービスのご利用は無料ですが、ご利用に際しての通信料等は登録者のご負担となります。
2. 登録、登録の変更、配信停止はご自身で行ってください。

【サービスの変更・中止・登録削除】

1. 本サービスは、リスク研究センターの都合により登録者への通知なしに内容の変更・中止、運用の変更や中止を行うことがあります。
2. 電子メールを配信した際、メールアドレスに誤りがある、メールボックスの容量が一杯になっている、登録アドレスが認識できない等の状況にあった場合は、リスク研究センターの判断により、登録者への通知なしに登録を削除できるものとします。

【個人情報等】

1. 滋賀大学では、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第59号）に基づき、「国立大学法人滋賀大学個人情報保護規則」を定め、滋賀大学が保有する個人情報の適正な取扱いを行うための措置を講じています。
2. 本サービスのアクセス情報などを統計的に処理して公表することがあります。

【免責事項】

1. 配信メールが回線上的問題（メールの遅延、消失）等によりお手元に届かなかった場合の再送はいたしません。
2. 登録者が当該の週刊情報誌で得た情報に基づいて被ったいかなる損害については、一切の責任を登録者が負うものとします。
3. リスク研究センターは、登録者が本注意事項に違反した場合、あるいはその恐れがあると判断した場合、登録者へ事前に通告・催告することなく、ただちに登録者の本サービスの利用を終了させることができるものとします。

【著作権】

1. 本週刊情報誌の全文を転送される場合は、許可は不要です。一部を転載・配信、或いは修正・改変してblog等への掲載を希望される方は、事前に下記へお問い合わせください。

*尚、最新の本注意事項はリスク研究センターのホームページに掲載いたしますので、随時ご確認願います。

(<http://www.econ.shiga-u.ac.jp/main.cgi?c=10/2/3:12>)

*当リスクフラッシュをご覧頂いて、関心のある論文等ございましたら、下記事務局までメールでお問い合わせください。

発行：滋賀大学経済学部附属リスク研究センター

**編集委員：ロバート・アスピノール、大村啓喬、金秉基、久保英也、
柴田淳郎、得田雅章、宮西賢次、山田和代**

滋賀大学経済学部附属リスク研究センター事務局 (Office Hours:月一金 10:00-17:00)

〒522-8522 滋賀県彦根市馬場 1-1-1 TEL:0749-27-1404 FAX:0749-27-1189

e-mail: risk@biwako.shiga-u.ac.jp

Web page: <http://www.econ.shiga-u.ac.jp/main.cgi?c=10/2>