

2019年度 個人研究実績・成果報告書

2020年04月24日

| | | | |
|--|----------------------------|--------------|-------------------------------|
| 所属・職名 | サービス創造学部 教授 | 氏名 | 安藤 和代 |
| 研究課題 | ブランドマネジメント視点でのサービス・リカバリー研究 | | |
| 研究キーワード | サービスリカバリー、クチコミ、ブランド、認知評価理論 | 当年度計画に対する達成度 | 2.順調に研究が進展しており、期待どおりの成果が達成できた |
| <p>1. 研究成果の概要</p> <p>昨年度からの継続課題として、サービス消費の文脈で生じるネガティブなクチコミの影響の解明に取り組んでいる。ネガティブなクチコミの目的には複数のタイプがあることが先行研究で指摘されているが、サービス失敗のタイプとネガティブなクチコミのタイプの関係、それぞれのケースにおいてクチコミの影響を左右する要因について分析、考察を行い、法則を導き出したいと考えている。</p> <p>課題解明のアプローチとして認知評価理論に注目している。サービスの失敗に対する評価がその後の行動を規定すると仮定し、具体的な場面を想定した実証検証につなげる予定であるが、今年度においては観光商品に焦点をあてて考察を行い、サービスの失敗の文脈でブランドが果たす役割を解明するため、関連研究のレビューを行い、理論的枠組みの精緻化に取り組んだ。</p> <p>2. 著書・論文・学会発表等（海外研究機関等の研究者との国際共著論文がある場合は必ず記載）</p> <p>【ケース研究－単独】安藤和代（2020）「サービス経験の設計と組織文化の浸透の相乗効果－三井不動産株式会社「ハレクラニ」の事例研究」マーケティングジャーナル、Vol.40, No.1（印刷中）</p> <p>3. 主な経費</p> <p>主として書籍や関連資料、文具代、プリンター関連の消耗品の購入や、学会年会費や学会参加費に使用した。ケース論文執筆のための取材出張の費用（交通費や宿泊費）に充てた。</p> <p>4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）</p> <p>【科学研究費】（継続）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基盤研究（C）：平成29年度～平成31年度、代表、「ネガティブなクチコミの影響を決定する要因の解明」（17K03996）継続中 <p>【その他の助成金】（新規）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千葉商科大学学術研究助成金 共同、「広告情報に処理行動に与えるマルチタスクの影響～観光にまつわる意思決定プロセスの実証的考察」 <p>【その他の活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省 観光庁 マーケティング戦略本部 本部員 ・国土交通省 羽田発着枠配分基準検討小委員会 委員 ・一般社団法人中小企業診断協会 中小企業診断士試験委員 出題委員 ・東京都都市整備局 羽田空港機能強化の動画作成企画提案審査委員会 委員 <p style="text-align: right;">（本文は1ページ以内にまとめること）</p> | | | |