

## 2019 年度 個人研究実績・成果報告書

2020 年 4 月 24 日

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |                      |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| 所属・職名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | サービス創造学部・准教授                                                              | 氏 名                  | 仁平 京子                         |
| 研究課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ① 製品とサービスの失敗によるネガティブくちコミ (NWOM) のリカバリー満足<br>② 女性消費者のライフコース戦略と保険のリスクマネジメント |                      |                               |
| 研究<br>キーワード                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ネガティブくちコミ (NWOM)、製品とサービスの失敗、SNS リスク、苦情満足、苦情不満足、リカバリー満足                    | 当年度計画<br>に対する達<br>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>本研究では、「製品とサービスの失敗」による苦情行動から生じる「ネガティブくちコミ (わるい口コミ : NWOM)」のリカバリー満足と顧客満足プロセスに向けた理論構築を行うことを目的とする。</p> <p>2. 著書・論文・学会発表等</p> <p>【発表】・仁平京子『怒る消費者』による苦情行動の 2020 年問題ーネット炎上の脅威とネガティブキャンペーンー、日本消費経済学会第 44 回全国大会 (北星学園大学)、2019 年 7 月 (査読なし)。</p> <p>・仁平京子「製品とサービスの失敗に対するリカバリー満足システムの構築ーリカバリー志向型人材の育成ー」、日本経営診断学会、2019 年度第 6 回関東部会 (淑徳大学) 2019 年 9 月、(査読なし)。</p> <p>・仁平京子「製品とサービスの失敗とサービス・リカバリーー老舗企業のリカバリー・パラドックスー」、日本経営診断学会第 52 回全国大会 (高千穂大学)、2019 年 9 月 (査読なし)。</p> <p>・仁平京子「若者消費者のインターネット告発ーネット炎上によるソーシャルリスク (SNS リスク)ー」、危機管理システム研究学会、価値ベース・リスクマネジメント研究分科会 (千葉商科大学)、2019 年 10 月 (講演) (招待有り)。</p> <p>・仁平京子「サービス・リカバリーにおける期待-不一致モデルと補償ー消費者の苦情満足と苦情不満足ー」、日本経営診断学会 2020 年度第 1 回関東・東北部会 (亜細亜大学)、2019 年 12 月(査読なし)。</p> <p>【その他】・日本広告学会活動報告：「広告教育と広告実務の関係を議論ー日本広告学会、千葉商科大で第 50 回全国大会ー」、日本広告学会第 50 回全国大会、報告者：大会実行委員 仁平京子(千葉商科大学准教授)、『広研レポート Online』、日経広告研究所、2019 年 12 月。</p> <p>3. 主な経費</p> <p>関連図書費や統計ソフトの購入、文具代、学会発表交通費、学会費などに使用した。</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】・基盤研究 (C)：平成 29 年度～令和元年度、研究代表者、「企業と顧客のくちコミの価値共創：ネガティブくちコミのサービス・リカバリー」(17K03997)。</p> <p>【その他の活動】・日本広告学会関東部会評議員 ・日本広告学会第 50 回全国大会、大会実行委員 ・日本広告学会第 7 回広告学会関東部会学生広告論文賞審査委員 ・日本消費経済学会選挙管理委員会選挙管理委員 ・市川市包括協定協議会 (まちづくり・産業振興分野分科会) 委員 ・市川市経済部産業振興課、公の施設(道の駅いちかわ)の指定管理者のモニタリングに係る評価委員会 ・市川市経済部産業振興課、行徳商業活性化事業審査委員・懇話会委員 ・2019 年度 CUC ライフステージ大学講師(履修証明プログラム) (エリアマーケティング・経営学) ・市川市教育委員会社会教育課、平成 31 年度いちかわ市民アカデミー講座講師 ・学校法人パリ美容国際学園 パリ総合美容専門学校 柏校制作発表会審査委員 ・2019 年度千葉商科大学オープンキャンパス、体験授業 (消費者行動論) ・千葉商科大学付属高等学校出張講義講師 (消費者行動論) (本文は 1 ページ以内にとまとめること)</p> |                                                                           |                      |                               |