

2021年度 個人研究実績・成果報告書

2022年4月11日

所属	サービス創造学部	職名	教授	氏名	安藤 和代
研究課題	サービス消費における顧客の不满とその後の行動の関係性				
研究キーワード	サービスの失敗、サービス・リカバリー、顧客満足、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		
関連するSDGs項目	5. ジェンダー平等を実現しよう	11. 住み続けられるまちづくりを	該当なし	該当なし	
<p>1. 研究成果の概要</p> <p>①ネガティブなサービス消費体験を持つ人々のクチコミ行為が、発信者当人に与える影響について検証した。スペックで品質を理解することが可能な有形財と比較して、無形性・異質性・同時性といった特性をもつ無形財・サービス財において、クチコミは使用前に品質を確認するための有効な情報として活用されやすい。ネガティブなクチコミは、ポジティブな体験が共有されるクチコミより<u>受け手</u>への影響が大きいと指摘されてきたが（Chevalier and Mayzlin 2006; Herr et al. 1991; Schlosser 2005）、近年、ネガティブ体験の他者との共有が<u>送り手</u>にプラスの影響をもたらすことを、Bannon and Samper（2018）やChen and Lurie（2013）が報告している。これら先行研究の成果を踏まえ、ネガティブ体験共有が送り手に与える影響を調整する変数ならびにその効果について実証研究を行った。2021年8月に2回の調査を行い、得られたデータの分析、考察を行った。今後、論文にまとめ、発表する予定である。</p> <p>②顧客不満にまつわるマーケティングならびに社会心理学分野の研究を概観し、研究知見をまとめた。その成果は日本アパレル・ファッション協会での講演やサービス創造実践4Aの講義に役立てた。</p> <p>③環境に配慮した旅行商品のプレミアム価格に対する消費者の支払い意向（Willing to pay more）とクチコミ意向について研究した。今年度は関連論文をレビューし、検証モデルを検討した。今後、調査を実施し、定量的に検証する予定である。</p> <p>④その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業文化と従業員の労働意欲や成果、満足との関係の解明に向けた共同研究を行った。（西濃運輸株式会社・富山大学・成城大学） ・サービスエンカウンター（スポーツジム）の品質評価尺度ならびに各項目が満足やその後の消費者行動に与える影響を明らかにする実証研究を共同で行った。（サービス創造学部 横山真弘専任講師） <p>2. 著書・論文・学会発表等（査読の有無及び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>【著書】</p> <p>恩藏直人・坂下玄哲 編（2022）『マーケティングの力—最重要概念・理論枠組み集』（10月出版予定） 「クチコミ（word of mouth）」担当（3月中旬に原稿入稿済み）</p> <p>【その他 - 書評】</p> <p>安藤和代（2021）「菊盛真衣（2020）『eクチコミと消費者行動—情報取得・製品評価プロセスにおけるeクチコミの多様な影響』千倉書房」マーケティングジャーナル, Vol.41, No.2, pp.100-102.</p>					

3. 主な経費

主として調査にかかる費用（調査会社年会費、調査費など）、学会年会費、書籍や関連資料、その他文房具やプリンター関連の消耗品の購入に充てた。

4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）

【科学研究費】

- ・基盤研究（C）：平成 29 年度～令和 3 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
- ・基盤研究（C）：令和 3 年度～令和 5 年度、代表、「DESTINATIONブランドに対する愛着の醸成と影響に関する実証的研究」（21K01743）継続中

【その他の活動】

- ・日本アパレル・ファッション産業協会 ACR 委員会(消費者窓口担当)講演, タイトル「マーケティングにおける“お客様の不満”研究について」, 2021 年 10 月 27 日 (水) 15:00~16:30, zoom にて。
- ・国土交通省 観光庁 マーケティング戦略本部 本部員

以 上