

2021 年度 個人研究実績・成果報告書

2022 年 4 月 23 日

所属	サービス創造学部	職名	准教授	氏名	仁平 京子
研究課題	① SNS 社会におけるネガティブくちコミ (NWOM) と顧客不満足 ② 消費者行動研究におけるモダンとポストモダンの方法論				
研究キーワード	老舗企業、ネガティブくち コミ、リスクマネジメント	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	8. 働きがいも経済成長 も	9. 産業と技術革新の基 盤をつくらう	12. つくる責任 つかう 責任	該当なし	

1. 研究成果の概要

研究課題①（「SNS 社会におけるネガティブくちコミ (NWOM) と顧客不満足」）では、老舗企業の永続主義と三方よしの経営哲学による SDGs 的経営の特質分析、老舗企業の不祥事における消費者の NWOM の情報発信とリスクマネジメント、リスク・コミュニケーションの戦略の重要性について検討した。

そして、研究課題②（「消費者行動研究におけるモダンとポストモダンの方法論」）では、ポストモダン消費者行動論の先行研究やモダンとポストモダンの方法論的視点から、消費者発信型メディア (CGM) による NWOM の情報発信と情動的影響力の価値の高さとの関連性から考察をした。

本研究の競争的研究資金の採択は、日本学術振興会の平成 29 年度 (2017) 科学研究費補助金の基盤研究(C) (継続採択) と令和 4 (2022) 年度科学研究費補助金、基盤研究 (C) (新規採択)、文部科学省・令和 2 年度職業実践力育成プログラム (BP) 認定課程 (継続採択) などが挙げられる。なお、本学の 2021 年度課題挑戦費の研究助成を受けており、日本学術振興会の科学研究費補助金の新規採択の目標を達成できた。

平成 29 年度 (2017) 科学研究費補助金の基盤研究(C) (継続採択) の研究成果は、『明大商学論叢』に学術論文が掲載、日本消費経済学会第 46 回全国大会の自由論題報告で研究報告を行った。そして、本学の 2020 年度学術研究助成金、個人研究 (学内研究助成、研究代表者) (「SNS 時代における地域の老舗企業の危機管理対策とクライシス・コミュニケーション」) の研究成果は、『千葉商大論叢』に学術論文が掲載された。

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)

【論文 (査読なし)】

- ・仁平京子「日本の老舗企業の永続主義とリスクマネジメント—近江商人の「三方よし」の精神にみる SDGs 的経営—」、『千葉商大論叢』、千葉商科大学国府台学会、第 59 巻第 3 号、pp. 199—213、2022 年 3 月、単著、査読なし。
- ・仁平京子「老舗企業の不祥事におけるリスク・コミュニケーション—消費者発信型メディアによるネガティブくちコミ (NWOM) のリスクマネジメント—」、『明大商学論叢 (大友純教授古稀記念号)』、明治大学商学研究所、第 104 巻第 4 号、pp. 71—86、2022 年 3 月、単著、招待有り、査読なし。

【学会発表等】

- ・仁平京子「食品リコールにおける SNS クレームの発生とリカバリー満足—品質管理システムとしての苦情マネジメント—」、日本消費経済学会第 46 回全国大会、自由論題報告、2021 年 6 月 27 日、中部大学・オンライン開催、単独報告、査読なし。

3. 主な経費

研究申請時の研究計画では、企業インタビュー調査やフィールドワーク調査、学会参加のために、旅費交通費や調査費などを予算として計上していた。しかし、コロナ禍における新型コロナウイルス感染症の全国的な蔓延、緊急事態宣言の発令により、出張による企業のフィールドワーク調査の実施や対面での学会参加が困難な状況にあった。そして、日本広告学会や日本消費経済学会、日本保険学会などに、最新の研究の情報収集を目的とした参加を予定していたが、コロナ禍により、学会が、オンライン開催となった。研究計画を変更し、文献研究や事例研究のための関連図書費や学会費、文具代などに使用した。

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】

- ・独立行政法人日本学術振興会、令和 4（2022）年度科学研究費補助金、基盤研究（C）、「老舗企業のサービス・リカバリーにおける価値共創と価値共破壊に関する特質分析」（22K01750）、研究代表者（仁平京子）、2022 年 4 月～2026 年 3 月（新規採択）。
- ・独立行政法人日本学術振興会、平成 29 年度（2017）科学研究費補助金、基盤研究（C）、「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）、研究代表者（仁平京子）、2017 年 4 月～2023 年 3 月（継続採択）。

【その他の競争的研究資金】

- ・文部科学省、令和 2 年度職業実践力育成プログラム（BP）認定課程、「CUC 市民活動サポートプログラム」、千葉商科大学地域連携推進センター、授業科目担当（経営学とマーケティング、2021 年度）（継続採択）。

【学内研究助成（課題挑戦費）】

- ・千葉商科大学、2021 年度課題挑戦費、研究代表者（仁平京子）、2021 年 6 月～2022 年 3 月。

【その他の活動】

日本経営診断学会や日本広告学会における学会活動、千葉商科大学地域連携推進センター補佐委員として地域連携・社会連携に関わる活動に従事した。

- ・日本経営診断学会理事
- ・日本広告学会関東部会評議員
- ・日本経営診断学会第 54 回全国大会実行委員（開催校：千葉商科大学）
- ・日本経営診断学会、日本経営診断学会論集、査読者
- ・日本広告学会第 9 回広告学会関東部会学生広告論文賞審査委員
- ・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
- ・市川市観光部観光政策課、公の施設の指定管理者のモニタリングに係る評価委員会評価委員
- ・2021 年度 CUC 市民活動サポートプログラム（千葉商科大学履修証明プログラム、文部科学省「職業実践力育成プログラム（BP）」）（「経営学とマーケティング」講師、2021 年 5 月 29 日～2021 年 6 月 26 日）
- ・第 12 回 CUC 地域連携フォーラム（オンライン開催）、千葉商科大学地域連携推進センター（司会、企画、運営・参加支援）