

2022 年度 個人研究実績・成果報告書

2023 年 4 月 15 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	「心理的所有感」の概念研究				
研究キーワード	心理的所有感、自己同一化、ブランド愛着	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ろう	12.つくる責任 つかう責任	該当なし	

1. 研究成果の概要

コロナ感染拡大により大きな打撃を受けた観光産業の活性化、外国人観光客の訪日促進を念頭に置き、観光地に対する愛着の醸成、および愛着が訪問意向およびクチコミ意向の向上させるメカニズムを解明するため、愛着概念の先駆要件とみなされている「心理的所有感」の概念理解を深めることに取り組んだ。本年度は主として心理的所有感に関連する論文のレビューを実施した。

同時に観光分野の主要ジャーナルで検討されているテーマを確認し、コロナ禍後には学術的な観光研究に対して実業への貢献が従来以上に期待されていること、また近年の観光研究において、旅行サイト上の消費者の書き込みを含む「消費者間コミュニケーション（クチコミ）」および「持続可能性」が観光研究の重要テーマとみなされていることを確認した（Kim, Tanford, and Book, 2021）。そこで、2つの視点での研究を進めた。

消費者間コミュニケーションに関する研究：旅行商品を含むサービス商品は、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く、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受け手への影響が大きいと指摘されている（Chevalier and Mayzlin 2006; Herr et al. 1991; Schlosser 2005）。そこで、ネガティブなクチコミ発信行動の理解を深めるため、送り手と受け手の相互作用の視点から検討を行った。具体的には受け手の態度によりクチコミ発信意向に差が生じること、また調整変数として性別や文化を設定し検証を行う調査を実施した。昨年度実施した調査データも含めて統計的な分析を行い、学会発表、論文投稿につなげる予定である。

次に、持続可能性に関連する研究：持続可能性に配慮した旅行商品につけられたプレミアム価格に対する旅行者の支払い意思（Willing to pay a premium price、以下 WTPP）についての研究を進めた。持続可能な旅行商品が取り組む社会活動の範囲が WTPP に与える影響、その影響を媒介する変数として消費者が知覚するコントロール感を設定し、調査を行い、統計的な分析、考察した結果を論文にまとめた（一部商大論叢に投稿、2023 年度海外学会研究会での発表および論文投稿を予定）。また持続可能性に配慮した商品に対する消費者態度に好ましい影響をもたらすコミュニケーション方法について共同研究を行った（青山学院大学石井裕明准教授、2023 年 2 月海外学会で発表）。

そのほかの共同研究の取り組みとして、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利用者の満足やその後の行動に与える影響を調べる調査準備を進めた。また、有形財である製品を主たる対象とする品質管理研究の成果をサービス分野に援用することを念頭に置き、具体的には顧客の要求を起点とした製品やサービスの開発に役立てられている手法、QFD（品質機能展開：Quality Function Deployment）をサービスの品質評価および開発のツールとして活用することの可能性やその意義について考察する共同研究を実施した（サービス創造学部 横山真弘専任講師、商大論叢にレビュー論文を投稿）。

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）

【著書・論文（査読なし）】

安藤和代（2022）「ハワイ文化体験に対する日本人観光客の支払い意思額の検証—観光地経済の持続可能性の観点からの考察—」『千葉商大論叢』60（2）, 57-77.

横山真弘・安藤和代（2023）「工学的側面を含めたサービスの品質に関する研究の概観—サービスの品質の評価手法と QFD の活用可能性—」『千葉商大論叢』60（3）, 1-22.

【学会発表等】

Ishii, Hiroaki and Kazuyo Ando (2023), “Promoting Eco Friendly Behavior with Horizontal Placement of The Object in Advertising,” 2023 AMA WINTER ACADEMIC CONFERENCE, February, at Nashville.

3. 主な経費

主として SPSS ソフト利用経費（ハワイ大学教員向けサービス）、調査にかかる費用（調査会社年会費、調査費）、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。また来年度購入予定のパソコンの費用の一部に充てるための費用を繰り越した。

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】

- ・ 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】

- ・ 国土交通省 観光庁 マーケティング戦略本部 本部員
- ・ 国土交通省航空局 羽田発着枠政策コンテストの評価等に関する懇談会 委員（2022 年 12 月～2023 年 11 月）

以上

（本文は2ページ以内にまとめること）