

Title	消費者満足構造と規定要因についての研究-洗濯用石鹼・洗剤に関する消費者実態調査に基づく-
Sub Title	
Author	山田哲夫(Yamada, Tetsuo) 片岡一郎
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1980
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001980-0111">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001980-0111</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

学生氏名 山田 哲夫 主査 片岡 一郎 教授  
(ライオン株式会社) 副査 嶋口 充輝 助教授  
所属ゼミナール 嶋口 充輝 研 和田 充夫 助教授

## 消費者満足構造及び規定要因についての研究 — 洗濯用石鹼・洗剤に関する消費者実態調査に基づく —

企業に対する社会との調和の要請を背景に、マーケティングの中核概念である消費者満足を直接研究の対象とする動向が見られる。

本論は、リンの水質汚染問題、誇大広告問題から社会の関心を集めている洗濯用石鹼・洗剤をとりあげ、消費者満足構造及び規定要因を明らかにすることを通じてこれらの問題を検討するものである。

ここでは、満足は品質、性能、価格、人体への安全性、環境への影響など、複数のディメンジョン、属性により構成され、下位項目のパフォーマンス評価が上位項目の満足を規定する階層的構造が仮定され、それぞれのディメンジョンに関する経験的仮説と併せ検証される。

この結果、満足の階層的構造及び、重要度を付加したモデル式の予測妥当性が確認された。またリン問題については、市場の大半を占める有リン合成洗剤の使用者の満足以に影響を与える要因とはなっていないが、従って選好態度の変容には繋がり難いことが示唆され、誇大広告問題については、企業の製品情報に対する不信感が、属性の重要度、パフォーマンス評価、満足以に影響を与えており、コミュニケーション戦略形成上の示唆が得られた。