

Title	サービス財の再利用行動に関する研究
Sub Title	
Author	西村, 俊也(Nishimura, Toshiya) 磯辺, 剛彦
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2009
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2009年度経営学 第2463号 連絡が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002009-2463">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002009-2463</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.

## 論文要旨

所属ゼミ	磯辺	研究会	学籍番号	80830897	氏名	西村 俊也
(論文題名)						
サービス財の再利用行動に関する研究						
(内容の要旨)						
<p>本研究の目的は、サービス財における消費者の再利用動機を、購買に至る一連の過程の中で明らかにすることである。百貨店やスーパーなど大手小売の消費低迷は、メディアの報じるとおりであるが、事実消費支出自体は増加しており、その内訳が「モノ」から「サービス」に変化を遂げている事実は看過出来ない。更なるサービス経済化が進行するという主張がなされる中で、競争や新規参入が危ぶまれ、長期的な顧客維持を実行することが求められる。サービス財における消費者の再利用行動の動機を含めた購買過程を把握することで、顧客維持のためにより効果的に資源配分を行い、戦略立案することが可能になると思われる。</p> <p>研究の方法としてまずは、スイッチング障壁が動機となるコミットメントを規定し、このコミットメントがアウトプットに影響を及ぼすという分析モデルを構築した。先行研究から「スイッチング障壁」は関係性便益・スイッチングコスト・代替店舗の魅力の3要素、「コミットメント」は一体感や帰属を表す感情的コミットメント・損得勘定など経済合理性に根ざした計算的コミットメントの2要素からそれぞれ構成されていると想定した。130人から得られた質問票の調査データを用いて、この分析モデルを共分散構造分析の手法によって統計的検証を行った。調査結果は、感情的コミットメントが著しく再利用行動に影響を及ぼすことが明らかになった。計算的コミットメントもやはり再利用行動に影響を与えるとした一部の先行研究とは異なる結果であるが、これはサービス過程において、顧客自身がインプットとなる美容室の財特質によるものであると考えられる。また感情的コミットメントにのみ推奨行為を高める効果があり、美容室としては、感情的コミットメントに正の影響を及ぼす関係性便益の強化と負の影響を及ぼす代替案の魅力のマネジメントが不可欠であると思われる。</p> <p>これらの結果を考察した上で、本研究の成果は、①サービスの直接の受け手が人である②サービス過程を提供者と利用者が共有する③サービスの品質が、利用者と提供者のすり合わせにより向上するという条件を満たした場合、感情的コミットメントの強化を優先すべきでないか検討することを示唆するものである。</p>						