

研究結果報告書

サービス業における顧客評価の心理学的構造の分析：中日データより

所属： 遼寧大学 日本研究所
役職： 講師
氏名： 劉 兵

本研究は、これまでの顧客満足研究ではあまり取り上げられなかった顧客評価の感情的側面（驚き、楽しさ、喜び、興奮など）を、日中サービス業を中心に、定量的・定性的データを用いて実証的に分析する研究であった。

出口調査法を用い、日本のデータは2018年7月上～下旬に、中国のデータは2018年9月上～中旬に収集された。調査協力者は、調査対象ヘルスツーリズム(280名)、新小売業(256名)、ヘルスケア産業(282名)というサービス業の利用顧客であった。実証調査を行ったこれらの結果からは、サービスの種類によって顧客評価の構造の相違が示唆された。またサービスの違いによって顧客評価の要因間の関係が異なること、顧客評価構造の性・年齢・利用頻度差も異なることが確認された。

量的分析に引き続いて、本研究では各種サービスに対する顧客満足と顧客感動に関する内容分析と調査的面接を行った。その結果からは、感情と認知より、4タイプ(顧客感動、顧客満足、顧客不満、顧客激怒)の異なった顧客反応を構想し、顧客感動が顧客満足の延長線上ではなく、別領域の心理的事象として描くことを提案している。両者の相違は意外性の認知である。

当然のこととして、このような顧客反応の分類については、本研究で取り上げたサービスにとどまらず、他のサービスに研究対象を拡大して、その妥当性を検証していく必要があるだろう。なおサービスは無形性、同時性といった特性があるため、顧客満足と顧客感動の相互の規定関係が異なるが、それに対して物財は使用しなければ感想が生み出さないため、顧客満足が顧客感動を規定する可能性が高いと考えられる。したがって有形の物財の顧客評価の構造を探索し、無形のサービスと対比する必要がある。今後有形の物財における顧客評価の構造も探索する。

口頭発表 (題名・発表者名・会議名・日時・場所等)

1. 一帯一路構想の下中国サービス貿易の現状. 劉兵. 一帯一路構想に基づく中日両国の交流と連携国際シンポジウムパネルディスカッション. 2018. 9. 7-8. 瀋陽.
2. 一帯一路構想における中国サービス貿易研究. 劉兵. 全国日本経済学会 2018 年会暨“中国改革開放 40 年と日本”国際シンポジウムパネルディスカッション. 2018. 10. 19-20 上海.
3. 日本健康産業発展経験と啓示. 劉兵. 全国日本経済学会 2019 年会国際シンポジウムパネルディスカッション. 2019. 6. 15-16. 四川.
4. ヘルスケア産業における顧客評価の構造分析. 劉兵. 東アジア日本研究者協議会第4回国際学術大会. 2019. 11. 1-3. 台湾(予定)

論文 (題名・発表者名・論文掲載誌・掲載時期等)

1. 一帯一路構想における中国サービス貿易現状. 劉兵. 一帯一路構想に基づく中日両国の交流と連携国際シンポジウム論文集. 2018(9). pp. 254-260.
2. 一帯一路構想における中国サービス貿易研究. 劉兵. 全国日本経済学会 2018 年会暨“中国改革開放 40 年と日本”国際シンポジウム論文集. 2018(10). pp. 410-416.
3. 日本健康産業発展経験と啓示. 劉兵. 崔岩. 全国日本経済学会 2019 年会国際シンポジウム論文集. 2019(6). pp. 79-87.

書籍 (題名・著者名・出版社・発行時期等)

