

# J A C S

## NEWSLETTER

日本消費者行動研究学会ニュースレター

第19巻第3号

発行日 2011年10月11日

発行 日本消費者行動研究学会事務局

### 第43回 消費者行動研究コンファレンスの概要

< 統一論題 >

## 伝統文化のシステムに学ぶ

秋の消費者行動研究コンファレンスの開催日程が決定しましたので、ご案内いたします。

第1日目には、JACS 論文プロポーザル賞、自由論題研究報告、会員総会、懇親会を予定しています。第2日目には、自由論題研究報告、統一論題招待講演を予定しています。

#### - 開催概要 -

開催日程: 2011年11月5日(土)・6日(日)  
 会場: 関西大学(大阪府高槻市・高槻ミューズキャンパス)  
 研究会参加費: 4,000円[学生:2,000円]  
                   非会員の学生は、会場受付にて学生証の提示が必要になります。  
 懇親会参加費: 5,000円  
 参加申込: JACS Web サイト(<http://www.jacs.gr.jp/>)、FAX で受け付けております。  
 参加申込締切: 10月24日(月)必着

〔第1日目〕		〔第2日目〕	
9:55	10:00	10:00	12:15
	開会の辞		自由論題研究報告
10:00	11:45	12:15	13:30
	JACS 論文プロポーザル賞		昼食休憩(編集会議)
11:45	13:20	13:30	15:30
	昼食休憩(役員会)		統一論題招待講演
13:20	16:50	15:30 - 15:35	閉会の辞
	自由論題研究報告		
17:00	17:50		
	会員総会		
19:00			
	懇親会		

**- 統一論題 -**

## 「伝統文化のシステムに学ぶ」

秋山 学（神戸学院大学）  
佐々木 壮太郎（和歌山大学）  
栗木 契（神戸大学）

地域の伝統や文化を守り、継承する。このような社会の実現を願う人は多い。だが、現実にその担い手を確保することは容易ではない。現代の日本の社会がかかえる課題の一つである。

日本は、「フジヤマ、ゲイシャ」の国だった。しかし、現代に生きるわれわれにとって、芸妓さんや舞妓さんとのお座敷遊びは、縁遠い世界となってしまった。東京や大阪に、芸舞妓が行き交う風情のある盛り場（花街）がいくつもあったのは、数十年以上も前の話である。

江戸時代に発展した花街が、最盛期を迎えたのは、昭和の初期だという。この当時東京には、浅草、新橋、赤坂、神楽坂など33カ所の花街があり、大阪には南地（ミナミ）、曾根崎（北新地）など7カ所の花街があった。しかし、昭和40年代以降は、花街の数も、そこで働く芸妓の数も減少の一途をたどっている。花街の衰退とは、踊り、楽器の演奏、そして唄と、日本の伝統文化と技能を継承してきた人々と場が消えていくことでもある。われわれはこの消滅を、「時代の流れの宿命」と受けとめるしかないのだろうか。

現在京都には、6カ所の花街がある。中でも上七軒、祇園甲部、祇園東、先斗町、宮川町の5カ所は、「五花街（ごかがい）」と呼ばれ、現在も産業として賑わいを保っている。とはいえ、五花街もまた、やはり時代の変化に翻弄されてきた。記録によれば、大正時代には五花街で1200人ほどいたとされる芸妓は、現在では200人程度にまで減少している。

だが京都の花街には、東京や大阪とは異なる注目すべき点がある。第1に、京都の

芸妓の数は減少しているとはいえ、東京や大阪と比較すると、その減り方はゆるやかである。その結果、かつては規模で上回っていた大阪の花街を、現在では京都の花街がしのぐようになっている。第2に、京都では、減少を続けていた芸妓の数が、この10年ほどの間に下げ止まり、安定した推移を見せるようになっている。また、芸妓の供給源となる若い舞妓の希望者も増えており、全国から少女たちが見習いとしてやって来るという。つまり、東京や大阪とは異なり、京都の五花街は、規模の縮小に歯止めがきかないという負のスパイラルを脱することに成功している。なぜ、京都の花街だけが、時代の流れを抜け出しつつあるのだろうか。そこでは何が起きているのだろうか。

西尾久美子氏は、その著書『京都花街の経営学』（東洋経済新報社）で、上述してきたような京都の花街の動きを伝えながら、その再生の動きを、花街で形成されている文化とビジネスが一体となったシステムに注目しながら、伝えている。今回のコンファレンスでは、京都の花街の優れたフィールドワーカーとして、広く注目を集めている西尾氏を講演者に招き、システムとしての文化のありようについて、消費者行動論あるいはマーケティング論の立場から理解を深めたいと考えている。

**- 第 10 回 JACS-SPSS 論文プロポーザル賞 -**

「医療サービスにおける患者満足と QOL (Quality of Life) の位置づけ」

森藤 ちひろ (兵庫医科大学)

この度は、JACS-SPSS 論文プロポーザル賞優秀賞をいただき、大変光栄に存じます。審査員の先生方、日頃からご指導賜りお世話になっております先生方、コンファレンスの運営にご尽力下さいました皆様に改めて御礼申し上げます。

今回私が発表させて頂きましたテーマは、Oliver (1980) の期待 - 不一致モデルに新たな概念を取り入れた分離モデルでした。マーケティングで取り扱われている期待と医療社会学において研究が盛んな自己効力感、QOL が患者の満足構造にどのように位置づけられるのかを明らかにすることによって、満足研究を発展させたいと考えました。自己効力感とは、ある結果を生み出すために必要な行動をどの程度うまくできるかという予期 (Bandura, 1977) のことで、自己に対する期待と捉えることができます。また、QOL は WHO において一個人が生活する文化や価値観のなかで目標や期待、基準、関心に関連した自分自身の人生の状況に対する認識と定義され、日本では人生に対する個人的満足度と訳されています。本研究では、医療サービスの代表的な提供者である医師と消費者である患者の関係性に着目し、自己効力感と QOL を媒介変数とした患者の期待と満足のモデルを提言いたしました。

私は、医療サービスの様々な問題は患者の期待と実際に提供されるサービスのずれ、もしくは提供者が予測している患者の期待と実際の患者の期待のギャップが関係していると考えております。なぜなら、サービスの結果が自己の状態変化と関係が深い場合には、期待はサービス品質に対する期待だけでなく自分自身に対する期待の影響を受け、総合満足にはサービスに対する満足と自己変化に対する満足が含まれると推測されるからです。期待は、サービスに対する期待と自分に対する期待に分離でき、全体満足には QOL が内包されていると考えられます。

医療サービスの提供者は、患者満足を得るために患者の期待が過度であれば調整し、患者が治療に対して消極的であれば積極的な参加を動機づけることが重要です。この期待と患者の動機づけに自己効力感と QOL が関係しており、これらは提供者の関わりによって変化させることができます。そのため、本研究では提供者と消費者の相互作用に焦点を当てております。

今後は、本研究の他のサービスへの適応可能性について研究を広げていきたいと考えています。また、医療サービスの研究においては、医師のサービス品質に留まらず、医療安全も含めたクオリティマネジメントやプロフェッショナルな人材のコミュニケーションスキルを中心とした習熟プロセスの研究を進めていく予定です。

本研究の関心は、医療従事者として患者さんと関わっていた際に抱いていた「患者さんはどうすれば主体的に治療に参加するのか？」という現場の素朴な疑問を起点とし、Oliver の Satisfaction (1997) との出会いをきっかけに期待に着目したアプローチに展開いたしました。実務から研究に転向した私にとって、研究プロポーザルのプレゼンテーションの機会を頂き、貴重なコメントやご指導を賜れたことは、大変有難い経験でした。そして、賞を頂けたことは研究を続けていく原動力となりました。心より感謝申し上げます。これからもマーケティングや消費者行動の理論を活用した医療サービスの研究に邁進してまいりますので、ご指導賜りますようよろしくお願い申し上げます。

編集担当より

前号に引き続き、昨秋のコンファレンスでの受賞者を紹介いたします。今回は、第 10 回 JACS-SPSS 論文プロポーザル賞・優秀賞を受賞されました森藤先生にご登場いただきました。

**学会費の「銀行振込み」についてのお願い**

銀行振込をご利用の場合、大学名や企業名などの「組織名」から入力されますと、振り込みました「個人名」が特定できないというケースが出てきます。「銀行振込」の際には、必ず「個人名」から記入していただきますよう、ご協力をお願い致します。

やむを得ず組織名から(または組織名のみ)の振込人名になる場合は、事務局まで e-mail にてご一報いただきますようお願い致します。

**ご所属・ご住所の変更についてのお願い**

ご所属やご住所が変更となる際には、必ず JACS 事務局へご連絡ください。就職や異動などの慌しさが一段落したらで結構ですので、お手数ではございますがよろしくお願い致します。

また、「郵便局の振込用紙」に変更箇所を明記いただく方がおりますが、手続上、データベースの修正は年度末となってしまいます。変更のご連絡は、下記 JACS 事務局までお願い致します。なおホームページからもお手続きいただけますので、ご活用ください。

**新入会員の募集について**

本学会への入会を希望される方は、ホームページから入会申込書をダウンロードの上、必要事項を記入、捺印の上、事務局まで郵送でお送り下さい。

**入会資格****[学会会員]**

消費者行動の研究・教育に従事する大学の専任教員、大学院在籍者(在籍経験者を含む)、およびそれに準ずる者(文部省が学術研究団体と認める学会の正会員、大学の非常勤講師としての教歴を有する者、等)。但し、学会会員 2 名の推薦が必要。

**[賛助会員]**

本学会の趣旨に賛同する法人および個人。

**年会費**

**[学会会員]** 10,000 円

(但し、大学院生は 5,000 円に減免)

**[賛助会員]** 個人会員 1 口 5,000 円

法人会員 1 口 50,000 円

**日本消費者行動研究学会(JACS)事務局のご案内**

(事務局) 法政大学 経営学部 新倉研究室  
〒102-8160 東京都千代田区富士見2-17-1  
Email: niikura@hosei.ac.jp

(事務取扱) 日本消費者行動研究学会 事務取扱  
〒150 - 0012 東京都渋谷区広尾 1-1-39 恵比寿プライムスクエアタワー10F (IBM 内)  
TEL: 03-5466-5520 FAX: 03-5466-5528 Email: jacs@jacs.gr.jp

< JACS Website >

<http://www.jacs.gr.jp/>