

J A C S

NEWSLETTER

日本消費者行動研究学会ニュースレター

第13巻第3号

発行日● 2005年10月26日

発行●日本消費者行動研究学会事務局

第31回 消費者行動研究コンファレンスのご案内

統一論題：企業と消費者とのリレーションシップ

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、ご案内致します。第1日目には、自由論題研究報告、JACS-SPSS 論文プロポーザル賞報告、懇親会を予定しています。第2日目には、統一論題研究報告、パネルディスカッション、会員総会を予定しています。

開催概要

開催日： 2005年11月26日(土)～27日(日)
会場： 中京大学(名古屋キャンパス)
コンファレンス参加費： 5,000 円
懇親会費： 5,000 円 (11月26日(土) 18:00より開催予定)
参加申込： JACS ホームページ、ハガキ、FAX などで受け付けております。
参加申込締切日： 11月17日(木)

〔第1日目〕

10:00 - 10:25 受付
10:25 - 10:30 開会の辞
10:30 - 12:30 自由論題研究報告
12:30 - 14:00 昼食休憩
14:00 - 18:00 JACS-SPSS 論文プロポーザル賞報告
18:00 - 20:00 懇親会

〔第2日目〕

9:00 - 9:30 受付
9:30 - 9:50 統一論題概要
9:50 - 12:10 統一論題研究報告
12:10 - 13:10 昼食休憩
13:10 - 15:00 パネルディスカッション
15:00 - 16:00 会員総会
16:00 - 16:05 閉会の辞

統一論題 「企業と消費者とのリレーションシップ」

守口 剛(早稲田大学)

企業の利益は、製品がもたらすのだろうか。それとも、顧客がもたらしてくれるのだろうか。販売するための製品やサービスがなければ、利益の源泉となる取引は発生しないし、製品やサービスがあっても購入してくれる顧客がいなければ、やはり利益は獲得できない。その意味では、企業が利益を享受するためには、製品と顧客の双方の存在が不可欠だと言えるのだろうが、利益の源泉として両者のどちらをより高いウェイトで捉えているのかは、企業によってさまざまであると考えられる。

ヘーゲル3世とシンガーは、1999年度のマッキンゼー賞を受賞した“Unbundling the Corporation”という論文の中で、企業の業務をカスタマー・リレーション業務、イノベーション業務、インフラ管理業務の3種類に分類している。ここでの議論に関連する2つの業務についてみると、カスタマー・リレーション業務の役割は、顧客を見つけ出し、その顧客とリレーションシップを築き上げることであり、イノベーション業務の役割は、魅力的な新製品や新サービスを考案して、それを商品化する最善策を見出すことにあるとされる。先述した点と関連させて考えると、カスタマー・リレーション業務に力点を置く企業は、利益の源泉は顧客だと位置づけ、イノベーション業務を中心とする企業は利益の源泉は製品やサービスにあると捉える傾向が高いだろう。

例えば、amazonという企業を考えてみよう。amazonは差別化された商品を扱っているわけではないし、価格面での差別化を行っているわけでもない。それでも、非常に高い顧客維持率とリピート率を獲得している。これは、顧客との間に強固なリレーションシップが構築されているためであり、そのことがアマゾンの利益の源泉となっている。

今日では、さまざまな理由を背景として、企業におけるカスタマー・リレーション業務の重要性が高まってきていると考えられる。消費者の側にとっても、消費活動を効果的、効率的に行うために、特定の企業との強固なリレーションシップを形成することが有効に機能するという認識が高まっていると思われる。

上記のような問題意識を背景として、第31回コンファレンスの統一論題を、「企業と消費者とのリレーションシップ」と設定した。企業側、消費者側の双方から捉えた、リレーションシップ構築の意義や効果および問題点などについて幅広い視点から議論し、消費者行動研究における新たな視点や論点を見出していきたいと考えている。



My Consumption 「クチコミと私」

山本 晶(成蹊大学)

化粧品のクチコミを調査しているときに、あるユーザーの声に出会った。そのユーザーには商品カテゴリ毎に「師匠」がいて(たとえば「石鹸の師匠」や「化粧水の師匠」など)、師匠のクチコミをまめにチェックして自分の購買の参考にしてしているという。

自分自身の消費行動を振り返ってみたら、「消費の師匠」は確かにいた。「レストラン・バーの師匠」、「化粧品の師匠」、「洋服・靴の師匠」、「本の師匠」、「映画の師匠」などである。こうした師匠たちはその分野の知識を豊富に持っているだけでなく、そのなかから私に関心を持ちそうな情報を選び出し、編集してクチコミをしてくれるのである。彼らがクチコミしてくれた商品やサービスを、私は非常に高い確率で購入してきた。ぱっと思いつくだけでも日焼け止め、イタリア料理店、本、映画、Tシャツ、インターネット上のワインショップ、などなど枚挙にいとまがない。彼らの薦めるとおりに買って、「はずれた！」と思ったことはほとんどない。

こうした「師匠」たちは非常に親しい友人や家族である。デモグラフィック属性は自分とは異なるが、サイコグラフィック属性は自分と「類似」している。これらの師匠は複数カテゴリの師匠である場合が多く、たとえば「レストラン・バーの師匠」は「本の師匠」でもあり、「化粧品の師匠」は「洋服・靴の師匠」でもある。こうして考えると、自分は彼らのセンスが好きだから仲良くしているのだと思う。つまり、自分にとって「人選び」と「モノ選び」は密接に結びついているのだ。

クチコミサイトや製品評価サイトは多々あるが、サイト内を数分間サーフィンするだけで「みんなの意見」にはあまり心動かされない自分に気づく。「不特定多数の多数決の意見」よりも、信頼でき、共感できる「一人の意見」のほうに心動かされる。つまり、「みんなの人気商品」より「xxさんの目で選んだお勧め商品(このxxさんが誰か、ということが非常に重要なのだが)」に自分は惹かれるのだろう。

ところで自分は誰かの「師匠」なのだろうか？記憶をたどっていくと、バリ島のホテル、ソニーエリクソンの携帯電話、某ブランドの口紅、ラッセ・ハレストレムの映画、広尾の某レストランをクチコミして消費に至らせたことがある。「師匠」と呼べるかどうかはわからないが、少なくとも購買になんらかの貢献をしているようだ。

最後に「クチコミ」をさせていただくと、私の研究対象の@cosme は化粧品のクチコミの宝庫である。このサイトは自分の化粧品選びを大幅にバージョンアップしてくれたとあっていい。このサイトのおかげで「はずれ」を買わなくなったし、使用方法を学んで買ったものを使いこなせるようになったので何倍にも価値を引き出すことができた。化粧品好きの会員の方は是非一度サイトにアクセスしてみてください。

●筆者プロフィール●

氏名:山本 晶(やまもと ひかる)
研究テーマ:インターネット上の対人影響
趣味:靴ショッピング、料理、アジアン・リゾートへ行くこと
一言:就職一年目です。毎日がサバイバル・反省・発見です。

【事務局より一言】

このコラムは、会員の皆様の間でのコミュニケーションをより円滑にするためのものです。今回の山本先生のバトンタッチ元は千葉商科大学の畑井佐織先生で(「バリ島好き！」つながりのようです)、次のバトンタッチ先は立正大学の井上淳子先生です(就職一年目の「同期！」とのことです)。お若い研究者を中心にして、JACS 全体で「研究者の輪(和)」をどんどん広げていきましょう！

学会費の「銀行振込み」についてのお願い

JACS 事務局では学会費の振込みの管理をしておりますが、【銀行】からの振り込みの場合、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発生しております。銀行振り込みの際には、必ず【個人名】からご記入いただくよう、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

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する際は、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。お電話、FAX、Eメールのいずれかでご連絡下さい。

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、下記の該当項目に☑をし、FAX もしくは郵便にて事務局宛に送付いただくか、ご希望の項目を明記の上、e-mail にてご連絡ください。折り返し、入会申込書等をお送りいたします。

●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暦を有する者、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] 5,000 円

（但し大学院生は 2,000 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

会員案内(入会申込書)の送付を希望します。 (学会会員 賛助会員)
次回コンファレンスの参加を希望します。

| | |
|----------|--------|
| お名前: | ご所属機関: |
| 住所: 〒 | |
| TEL: | FAX: |
| e-mail: | |

●JACS 事務局のご案内●

(事務局) 〒662-8501 西宮市上ヶ原1-1-155
関西学院大学商学部 マーケティング研究室 (新倉貴士)
TEL: 0798-54-6444 FAX: 0798-51-0903 Email: tniikura@kwansei.ac.jp

(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 (SPSS 内)
TEL: 03-5466-5520 FAX: 03-5466-5528 Email: jacs@jacs.gr.jp

<JACS Website>

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