

# JACS

## NEWSLETTER

日本消費者行動研究学会ニューズレター

第20巻第1号

発行日●2012年5月11日

発行●日本消費者行動研究学会事務局

### 第44回 消費者行動研究コンファレンスの概要

#### <統一論題>

### 消費者行動研究の現状と課題

春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。

今回は20周年記念プログラムとなり、第1日目には、統一論題報告、基調報告、パネルディスカッション、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、基調報告、パネルディスカッションを予定しています。

#### —開催概要—

- 開催日程: 2012年6月2日(土)・3日(日)  
 会場: 関西学院大学・上ヶ原キャンパス(兵庫県西宮市)  
 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/>)で受け付けております。  
 参加申込締切: 5月27日(日)必着

#### 〔第1日目〕

- 13:00 - 13:10 開会の辞  
 13:10 - 14:30 統一論題報告  
 14:40 - 15:50 基調報告  
 16:00 - 17:20 パネルディスカッション  
 17:30 - 18:20 会員総会  
 18:30 - 懇親会

#### 〔第2日目〕

- 9:30 - 12:00 自由論題研究報告  
 12:00 - 13:00 昼食休憩  
 13:00 - 15:00 自由論題研究報告  
 15:10 - 15:30 基調報告  
 15:40 - 17:00 パネルディスカッション  
 17:00 - 17:10 閉会の辞

## —JACS 創立20周年記念コンファレンス—

## 統一論題「消費者行動研究の現状と課題」

山本 昭二（関西学院大学経営戦略研究科）

1990年6月に第1回のコンファレンスを開催し92年に設立された日本消費者行動研究学会も20周年を迎えることになりました。当初のコンファレンスは発表者も少なく10名以下の発表者という時代が長く続きました。会員もほとんど顔見知りという形でアットホームな研究会という形で進んできました。当初から関西学院大学では事務局を担当してきましたが、青木先生が作られた仕組みを元にして運営を進めていました。

その後発表形式を工夫するなど事務局の努力もあり発表者も30名を超えるところまで来ています。近年では300名を超える参加者になることも珍しくなくなってきました。その間にSPSS社（現IBM社）の後援も得て事務局の仕事を担当して進めることが可能となり学会運営が安定してきたことは感謝に堪えません。

当初からマーケティング研究者に加えて社会心理学、社会学、文化人類学等の学問分野も含めた学際的な色彩のある学会でしたが、実務家の参加者の増大も含めて参加者の多様性が高まってきています。異なる視点の意見が戦わされるところにこの学会の魅力があると言っても良いでしょう。コンファレンスは学会誌と並んで学会活動の2つの柱であり、この規模にまで成長してきたことは学会員の皆さんの活発な研究活動のお陰と考えています。

今回の記念コンファレンスでは二つのテーマを上げて歴代の会長にお話しを頂くことを考えております。一つ目は20年にかけて行われてきた本学会の活動をふり返って、消費者行動研究が持つ可能性と課題について大会初日にシンポジウムを開催いたします。このシンポジウムでは、歴代会長

の基調講演や統一論題での問題提起を受けて、高橋会長の司会で議論を展開する予定です。

60年代に始まったアメリカでの消費者行動研究は、行動科学の影響を強く受けマーケティングと深い関係を持ちながら発展してきました。日本でもこうした流れを受けて消費者行動研究がマーケティング研究者を中心に展開されるようになりますが、90年代に入る頃には異なる経路を辿って国内に移入され発展してきた研究者群が複数出現するようになります。こうした背景を元にして現在の消費者行動研究が抱える問題点を議論してみたいと思います。

二つ目のシンポジウムは、2日目に開催される消費者行動研究の成果とその利用に関するシンポジウムです。消費者行動研究の成果は幅広く社会で利用されるようになってきており、企業のマーケティング活動の中で使われるだけでなく自治体や教育などにも利用されてきています。ステークホルダーにとって消費者行動研究の成果はどれくらい役に立つものなのでしょうか。

この問題は、消費者行動研究の倫理的な側面にも関わってきます。消費者行動研究の利用において、もし倫理的な側面が欠けてしまうと社会的な問題を引き起こす可能性があります。それだけ消費者行動研究の成果が様々な場面で利用されていることの証左と言えるでしょう。

今回のコンファレンスは我が国における消費者行動研究の将来を考える秋のコンファレンスに向けての論点の整理でもあります。皆さんの積極的な参加をお願いします。

## — 日本消費者行動研究学会研究奨励賞（青木幸弘賞） —

「苦情対応と公正知覚が顧客満足に及ぼす影響：

メタアナリシスによる研究成果の統合」

石田 大典（早稲田大学商学部）

この度は、研究奨励賞（青木幸弘賞）を頂き、大変光栄に存じております。選考委員の先生方、また日ごろからご指導いただいております先生方に、この場を借りて厚くお礼申し上げます。

今回、賞を頂いた私の論文のテーマは、企業の苦情対応が顧客満足に及ぼす影響についてです。レストランで料理を注文したら、違う料理が運ばれてきた、あるいは注文したが提供されなかった。スーパーや専門店で買い物したら、商品が不良品だった。このような経験をされたことのある方は少なくないと思います。またその際、企業に対して苦情を申し出て、補償や返品など何らかの対応を受けた方もいらっしゃると思います。補償、謝罪、迅速な対応など、そうした苦情に対する個別のリカバリー活動が顧客満足に結びつくメカニズムを、先行研究のレビューを通じて明らかにすることに、今回の研究ではフォーカスを当てております。

苦情対応研究については、1980年代ごろから着手されており、これまで約30年の間に多くの論者によって様々な議論が展開されてきました。先行研究の多くは、実証的なアプローチによるものですが、研究成果の蓄積に伴い、近年になってレビュー研究も着手されるようになっております。レビュー研究によってこれまでの研究潮流や今後の課題が整理されている一方で、レビュー研究の多くは記述的なものであり、統計的な手法を用いたシステムティック・レビューにはほとんど取り組まれておりませんでした。そこで私は、メタアナリシス・アプローチによるレビューを通じて、これまでの研究成果から統一的な見解を導出することを試みました。

メタアナリシスとは、同一の課題に対してそれぞれ独立で行われた研究を収集し、その結果を統計的な手法で統合し、総合的な結論を抽出するものです。これは、心理

学者であるGlass（1976）によって提唱されたものですが、消費者行動研究やマーケティング研究においても様々なテーマでメタアナリシスが実施されております。私の研究では、（1）先行研究から統一的な結果を導出すること、（2）先行研究における実験・調査方法の違いが分析結果を及ぼす影響を明らかにすること、という2点を目的として研究を進めました。

研究を進めるうえで特に大変だったのは、メタアナリシスのデータベースを構成する論文の収集と選別でした。ほとんどの論文は電子データベースを通じて入手できたのですが、いくつかの論文についてはデータベースになく、オンラインで入手することができませんでした。そのため、弊学図書館を含め都内のいくつかの大学の図書館へ行き、ジャーナルを探し、すべての巻をチェックし、データベースに追加できる論文を選別しました。ひとつひとつの論文に目を通し、分析に必要なエフェクトサイズ、サンプル数、その他の統計量が報告されているかを確認する作業には時間がかかるため、一日中図書館にこもることもしばしばでした。

今後は、メタアナリシスで得られた知見や課題を基に、苦情対応と顧客満足に関して新たな仮説を導出し、それを検証するという実証研究を進めていきたいと考えております。研究の成果については、消費者行動研究コンファレンスやワークショップなどで報告したいと思いますので、その際は、様々なご意見を頂戴できたら幸いに存じます。

《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、研究奨励賞（青木幸弘賞）を受賞されました石田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/>