



処理流暢性が消費者の意思決定に与える影響：サービス文脈における感情価の役割の検討

渡邊，久晃

(Degree)

博士（商学）

(Date of Degree)

2025-03-25

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲第9133号

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/0100496414>

※ 当コンテンツは神戸大学の学術成果です。無断複製・不正使用等を禁じます。著作権法で認められている範囲内で、適切にご利用ください。



学位論文審査要旨

氏名 渡邊 久晃

論題 処理流暢性が消費者の意思決定に与える
影響：サービス文脈における感情価の役
割の検討

審査 令和7年3月

神戸大学

論文内容の要旨

本論文は、サービス文脈（宿泊サービス、医療サービス）における消費者の処理流暢性と感情価および行動意図の関係を明らかにすることを目的としている。

処理流暢性は情報処理の認知的容易さに関する主観的経験と定義される概念であり、マーケティング論においては、マーケティングの刺激とそれに対する消費者の反応の関係を説明する重要な概念の1つとして扱われる。本論文は、処理流暢性を主役の概念として、具体的に次の3つの問いを解き明かすことを目的としている。

1つ目は、処理流暢性と負の感情価の関係を解き明かすことである。感情価とは、刺激が喚起する感情の方向性である。処理流暢性の先行研究は、主に処理流暢性が高い（情報処理が認知的に容易である）と消費者の製品・サービスの評価や行動意図などが高まることを発見している。ただし、これらは正またはニュートラルな感情価を研究対象としており、負の感情価と処理流暢性については明らかになっていない。感情価によって処理流暢性の影響は変わるのか、ということが本論文の1つ目の問いである。2つ目は、処理非流暢性が行動意向を高めるメカニズムをより詳しく解き明かすことである。処理非流暢性とは情報処理が認知的に困難であるということだが、処理非流暢性に関する先行研究は、処理非流暢性が行動意図を高めるという結論と、低めるという結論を得ている。この相反する2つの結論について、どのような要因によって処理非流暢性が行動意向を高めるのか、ということが本論文の2つ目の問いである。3つ目は、処理流暢性の基本的性質と、処理流暢性の行動意向に対する影響メカニズムを系統的に整理することである。処理流暢性に関する研究は、処理流暢性と人（消費者）の評価や行動の関係、または処理流暢性の原因を解明することに焦点が当てられてきた。様々な前提や研究対象によって、処理流暢性の影響メカニズムを説明するモデルが複数存在しており、それら異なる処理流暢性研究の知見の比較・検討と系統的な理解が進んでいない。1つ目および2つ目の問いと合わせて、処理流暢性の基本的性質および影響メカニズムは何か、ということが本論文の3つ目の問いである。

本論文は、全 5 章で構成され、上記の問いを解明するために、処理流暢性について
の詳細な文献レビューと、2 つの定量研究を行っている。第 1 章で上記の問いの設定
を行った後、第 2 章で本論文の主役の概念である処理流暢性の先行研究についての詳
細な文献レビューを行っている。この先行研究レビューでは、処理流暢性の多様なモ
デルを比較するとともに、異なる流暢性の概念的性質の整理を行っている。これらの
比較・整理を基に、本研究における処理流暢性概念の定義を行うとともに、処理流暢
性の研究群における理論的課題を明確にしている。第 3 章では、宿泊サービスおよび
ヒューマノイド・サービス・ロボット（以下、HSR）という文脈において、1 つ目の問
いである処理流暢性と負の感情価の関係について定量的研究を行っている。続く第 4
章では、医療サービスという文脈において、2 つ目の問いである処理流暢性・処理非
流暢性、感情価、そして行動意向の関係について定量研究を行っている。最後の第 5
章では、第 2 章の先行研究レビュー、第 3 章と第 4 章の定量的研究を基に、処理流暢
性が行動意向に影響を与えるメカニズムについて整理を行うとともに、本博士論文の
結論を導いている。本論文は、3 つの問いに対応する 3 つの結論を得ている。1 つ目
は、処理流暢性は行動意向に正の影響を与えるが、この関係は感情価によって調整さ
れるということである。2 つ目は、処理非流暢性は人の能力知覚や脆弱性知覚を通じ
て行動意向を高める、ということである。3 つ目は、処理流暢性の研究群は、1) 処理
流暢性の直接効果に関する研究、2) 処理流暢性を推論の手がかりとする研究に整理し
たことである。この整理の下では影響メカニズムに矛盾を持つと指摘できる処理流暢
性の先行研究群について、処理流暢性の基本的性質を整合的に理解できる。

論文審査の結果の要旨

処理流暢性はマーケティング論および消費者行動論において重要な概念の 1 つと
して扱われているだけでなく、消費者に提供するマーケティング情報の設計に貢献す
るという点で実務的な関心も高い概念である。

本論文は、処理流暢性と感情価について、次の 3 つの結論を得ている。1 つ目の結
論は、宿泊サービスにおいて、サービスの感情価が正の場合は処理流暢性が高いと宿
泊サービス再利用意図が高いが、感情価が負の場合は処理流暢性が低い（つまり、処

理非流暢性の程度が高い)と再利用意図が高い、ということである。これは上記の1つ目の問いに対する結論である。この結論は、宿泊サービスで、かつ HSR を対象として得られたものである。サービスは、無形性、消滅性(在庫ができない)、不可分性(生産と消費が同時に起こる)、非均一性(品質がばらつく)、という特徴を持つ。サービスはサービス提供側と顧客が共に生産するため、生産および品質評価において顧客の感情価がより重要となる。また、HSR は顧客に不快感や不気味さを与える。つまり、HSR を対象とすることで、負の感情価を観察・議論することができるのである。この1つ目の結論は、シナリオを用いた実験によってデータを収集し、分散分析を用いて得られた。サービス、かつ HSR という特定の研究文脈ではあるが、問いを解明するための研究文脈を特定し、定量的な研究方法を用いて処理流暢性と感情価の関係を明らかにしたことは研究方法の点からも評価することができる。

2つ目の結論は、医療サービスにおいて、1) 処理非流暢性は顧客のコンプライアンス意図(サービス提供者の指示に従う意図)を高めるが、サービス提供者の能力や非提供者の脆弱性の知覚がこの関係を媒介する、2) 処理非流暢性がコンプライアンス意図を高めるという関係を、負の感情価が正に調整する、ということである。医療サービスはサービス提供者と顧客の間の情報の非対称性や、サービスが創出する便益が遅れて得られるという便益遅延性という性質を持つ。上記で説明したサービスの特徴から、特に医療サービスにおいては、サービス提供者の設計通りにサービスが生産・消費されるかどうかという点が重要となる。つまり、医療サービスの生産と消費に関して、サービス提供者が顧客に丁寧に情報を提供するかどうか、言い換えると、処理流暢性を高めるのか低めるのか、ということが特に問題になるのである。この2つ目の結論についても、シナリオを用いた実験によってデータを収集し、平均値の差の検定および回帰分析を用いて得られた。この結論も、医療サービスという特定の研究文脈であるが、問いを解明するための研究文脈を特定し、定量的な研究方法を用いて処理流暢性・処理非流暢性および感情価の関係を明らかにしたことは、研究方法という点からも評価することができる。

3つ目の結論は、処理流暢性研究について理論的に整理を行ったことである。処理流暢性についての先行研究は、様々な研究対象について、消費者の評価や行動に異なる影響があることを発見することに関心を持っており、影響メカニズムにおける矛盾の整理や解明はされてこなかった。この3つ目の結論について、本論文が説明するよ

うに、処理流暢性の研究群は 1) 処理流暢性が直接与える効果に関する研究、および 2) 処理流暢性を推論の手がかりとして扱う研究に分類できたことと、感情価を基に処理流暢性・処理非流暢性が行動意向に与える影響影響の方向性を整理できたことは、本論文の理論的貢献であると評価することができる。

一方、本論文にも限界がある。第 1 に、本研究は HSR を導入した宿泊サービスや医療サービスといった特定のサービスを対象とした点である。先行研究では、他のサービスにおいては処理流暢性が評価や行動に異なる影響を与える可能性も主張されている。また、医療サービスについて、シナリオ中で糖尿病予備軍を用いているが、より深刻な疾病においては負の感情価が防衛的情報処理や無力感を高め、結果としてコンプライアンス意向を低める可能性が主張されている。第 2 に、本研究は処理流暢性と行動意向の関係をより詳しく理解するために、感情価という概念を用いた。しかし、消費者の情報処理方略は、消費者の認知負荷を基に決定されるということを考えると、認知負荷と処理流暢性・処理非流暢性の関係を検討すべきだと考えられる。第 3 に、HSR を導入したサービスも、医療サービスも、顧客の参加やサービス品質は顧客の過去の経験や知識水準によって影響を受ける。これらに関するデータも収集しこれらを考慮して分析するか、被験者内実験を計画・実施することでこれらの影響を統制する必要があったと考えられる。また、様々な視点から得られた結果の頑健性チェックも行う必要があったと考えられる。しかし、これらの限界は、本研究の発見物を土台として処理流暢性と行動意向の関係をより詳しく理解するための限界であり、将来の研究において乗り越えるべき限界であると言える。本論文の博士論文としての質や成果を損なうものではないと判断した。

以上の理由から、審査委員は、本論文の著者が、博士（商学）の学位を授与されるに十分な資質を持つものと判断する。

令和 7 年 3 月 6 日

審査委員	主査	教授	森村 文一
		教授	三古 展弘
		教授	馬 岩