



サービス品質と評価過程

山本, 昭二

(Degree)

博士 (商学)

(Date of Degree)

1998-03-31

(Date of Publication)

2008-04-17

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲1794

(JaLCD0I)

<https://doi.org/10.11501/3141137>

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1001794>

※ 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。



| | | |
|------------|------------------------|-------|
| 氏名・（本籍） | やま もと しょう じ 山 本 昭 二 | （兵庫県） |
| 博士の専攻分野の名称 | 博 士（商 学） | |
| 学位記番号 | 博い第13号 | |
| 学位授与の要件 | 学位規則第4条第1項該当 | |
| 学位授与の日付 | 平成10年3月31日 | |
| 学位論文題目 | サービス品質と評価の過程 | |

審 査 委 員 主査 教授 田 村 正 紀
教授 石 井 淳 藏 教授 得 津 一 郎

論 文 内 容 の 要 旨

サービス・マーケティング研究は、アメリカにおいて70年代以降、サービス経済化の進展に伴って急速に発展してきた。その研究領域は旧来のサービス業に留まらず、サーバス（無体財）を扱うすべてのマーケティング課業への拡大が計られてきた。

本論文では、まず、モノのマーケティングとの違いを明らかにするために、サービスを含む財の分類を試み、その後、品質評価過程を明らかにするために消費者の知覚品質構造、知覚リスク削減行動、手がかり取得を実証的に検討している。

第1章「サービス分類と製品論」では、まず、個別の製品と無体財の特徴を理論的に接続するための分類論を模索し、取引様態の違いと財が物質から構成されているかどうかによって、4つの無体財の分類と、有体財からなる製品を構成する要素としての財を提示している。無体財は人間の労働の成果である「サービス」、モノの利用権を取引する「有体財利用権」、媒体に記録された記号や信号という形態を取る「情報」、その利用権である「情報利用権」に分類されている。この分類と「分子モデル」と呼ばれる製品を具体的に記述するモデルを使って、財間の関係と構造を示している。

第2章「品質評価の測定と構造」では、サービス・マーケティングの核心問題であるサービスの品質評価過程が取り上げられる。サービス品質の代表的尺度であるSERVQUALの成立過程の検討によって、サービス品質の尺度の抱える問題点を他の構成概念との関係も考慮に入れて検討している。そして、まず、消費者の知覚品質がどのような構造となっているのかを明らかにした後、さらに病院の外来患者を対象としたサーベイ調査で知覚品質構造を明らかにしている。

第3章「知覚リスクとサービス消費」では、サービス製品の購買を妨げる大きな要因としての知覚リスクの実証研究がおこなわれている。消費者の知識や情報処理能力、知覚リスクの大きさによって、サービス製品と有体財、最寄品と買回り品での情報源重視度の違いを検討した結果、サービス製品の買回りでは口コミ情報の重視度が相対的に高いことが示されている。

第4章「知覚品質の形勢と情報取得行動」では、消費者の選択行動に基礎的な知見を与える知覚品質の形勢過程が検討され、品質評価の困難な製品を評価しようとするときにどのような情報取得の方

法を取るかについての実験研究が行われている。製品評価のための手がかりを取得する順序や取得量、取得パターンなどが、サービス製品と有体財ではどの様に異なるのかが実験によって確かめられた。その際に、被験者の知覚リスク、情報処理能力が説明変数として導入され、サービス製品の持つ固有の特徴が明確にされている。

論文審査の結果の要旨

本論文は、従来から研究が勧められてきたサービス・マーケティングに、理論的基礎を提示するものである。提案された新しい財の文才は、サービス・マーケティングの研究流域と従来のマーケティング理論との関連を明確にしている。

消費者の品質評価過程の研究では、サーベイ調査と実験により既存研究の命題をより精緻な方法で実証することに成功している。まず、消費者のサービス製品に対する知覚品質構造を検討し、製品要素の統合を考慮する必要があることを示した。

次に、情報源の重視度の違いでは、知覚リスクを明示的に考慮した上で、サービス製品では口コミ情報が重視されることがサーベイ調査によって明氏かにされた。

最後に、IDBを利用した実験では、外在的手がかり、とりわけ製品の外観などのビジュアル情報がサービス製品では優先的に取得されることが明らかにされた。

このような発見物に加えて、本論文で用いられている実証分析技法は、消費者行動研究に大きく貢献するものである。

しかしながら、本論文にも問題がないわけではない。医療などの実証研究において、分析の対象となった要因変数の集合が、全体として現実の医療現場の問題の構造を的確に捉えているかについて、さらに詳細な実証研究が必要であろうし、またこの種のモデル分析の成果をどのように現場オペレーションに関連づけるかについての研究も残されている。しかし、これらはあくまでも望蜀の感であって、博士論文としての本論文の価値をいささかも傷つけるものではない。

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。