



消費者の選択的情報取得の2類型に関する実証研究 : 属性とブランド

坂下, 玄哲

(Degree)

博士 (商学)

(Date of Degree)

2004-03-31

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲3029

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1003029>

※ 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。



【 70 】

氏 名・(本 籍) 坂下 玄哲 (香川県)
博士の専攻分野の名称 博士(商学)
学 位 記 番 号 博い第31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16年3月31日

【 学位論文題目 】

消費者の選択的情報取得の2類型に関する
実証研究：属性とブランド

審 査 委 員

主 査 教 授 石井 淳藏
教 授 正司 健一
助教授 南 知恵子

論文内容の要旨

本論文は、ブランド知識が関わる購買意思決定局面における消費者の情報処理過程に注目し、その特性を明らかにすることを目的としている。これにより、ブランドエクイティ概念の一層の精緻化を試み、結果としてブランドマネジメントをはじめとする様々な問題に対し、消費者行動の見地に立ったより詳細で包括的な分析視角を提供することを目指している。

消費者が購買意思決定へと向かうプロセスのうち、本論文は彼らの外部情報取得という局面に注目している。とりわけ、消費者が特定の情報だけを外部から取得して処理しようとする行動を選択的信息取得と定義し、その性質をブランド知識利用との関わりの中で解明している。具体的には、まず第1に、選択的信息取得がどのような状況において起こり得るのかを整理し、本論文が、課題の複雑性の上昇とブランド知識の利用という状況に注目することを確認している。前者からは、評価すべき選択代替案の数が増えることで、消費者が外部からより少ない情報を獲得して製品評価を行おうとすることが明らかになる。後者からは、消費者が特定のブランド知識を利用することによって、同様に外部情報取得を控えることが指摘される。

第2に、選択的信息取得がいかなる性質を有するのかについての解明を試みている。消費者が外部情報取得を控える際の基準を、属性とブランドの2つから捉え、選択的信息取得を分類している。そして、消費者が属性を基準として選択的信息取得を行う場合は彼らの情報処理が簡便化されることが、逆にブランドを基準として行う場合は情報処理が複雑化する可能性のあることが指摘される。これらを通して、ブランド知識利用との関わりの中で消費者の購買意思決定過程の解明を行い、市場を分析するための新しい視座を提供することを目指している。

本論文は実証研究を志向する。そして、本論文が掲げるブランド知識の利用という枠組みを、経験データの収集及び分析との対応の中で検証することを目指している。本論文において試みられた経験データの収集においては、知識や動機付けといった要因と外部情報取得との間にある因果関係の解明を志向する本論文の性格上、特に因果関係の解明に有効な方略として広く消費者行動研究においても採用されている「実験的研究方略」が採用されている。また、消費者の心的プロセスを直接データに反映させることを目指して、Information Display Board(IDB)法を採用し、消費者が外部情報を取得する過程のダイレクトな記録を試みている。

以上のような研究目的を受けて、本論文の構成は以下ようになる。第1章では、消費者行動研究としての本論文の位置付けを行い、特に消費者の心的プロセスのモデル化がどのような経緯でなされてきたのかを、本論文のキー概念との対応の中でまとめる。そして、本論文の目的に合致したモデルとして Bettman(1979)による包括的購買意思決定モデルが採用されることが確認される。続いて、外部情報探索の決定要因について既存研究を整理し、選択的信息取得が起こる要因として、本論文が何に焦点を当てるのかについて明らかにする。続く第2章では、本論文が特に注目する消費者のブランド知識の利用がどのように捉えられるのかについて、ブランド知識とブランド知識利用の動機付けという2つの

視点から理論的に考察する。そして、消費者のブランド知識利用が外部情報探索にいかなる影響を与えるのかを明らかにする。第3章では、選択的信息取得の類型化を属性とブランドという視点から行い、それがどのような時に起こり、どのような性質を有しているのかについて考察する。これにより、本論文が検証すべき仮説が導き出される。第4章では、本論文が掲げた仮説を検証するための方法論について、代替的研究方略との比較を通して検討し、実験的研究方略を採用することを確認する。その上で、本論文が行った実験の詳細を説明し、仮説検証のための手続きを述べる。続く第5章では仮説の検証を行い、結果の解釈をする。第6章では、本論文によってもたらされた理論的、実務的貢献について整理する。同時に、本論文が抱える限界について、外的妥当性、内的妥当性、構成概念妥当性という視点から論じる。終章では、今後の研究の方向性が示される。

本論文の結論は、以下の2点に集約される。第1に、ブランド知識によって消費者反応に違いが生じるという既存のブランド研究の枠組みに対して、消費者のブランドコミットメントレベルが重要な媒介変数となることを提示している。すなわち、消費者の記憶内に十分なブランド知識が存在する場合においても、彼らのブランドコミットメントレベルが低い場合はブランド知識の利用が行われなため、結果としての消費者反応には違いが生じない可能性があることを指摘している。第2に、課題の複雑性の上昇や知識利用によって消費者の外部情報取得が簡便化するという既存の消費者行動研究の枠組みに対して、ブランド知識を利用した情報処理の特異性を提示することで、外部情報取得の簡便化が単純に情報処理負荷の軽減をもたらすとは限らないことを指摘している。たとえ外部情報取得が簡便化された場合でも、簡便化がブランド知識利用を通して行われた場合は、消費者の情報処理が複雑化する可能性があることを提示している。

論文審査の結果の要旨

本論文の理論的貢献としては、消費者の購買意思決定過程について、特にブランド知識の利用という視点から詳細に分析したことがあげられる。既存の包括的購買意思決定モデルの精緻化をブランド知識という問題に引き寄せて行うことで、①消費者行動研究の文脈では、消費者の購買意思決定過程の更なる解明に貢献し、また、②ブランド研究の文脈では、既存のブランドエクイティ概念を消費者行動の視点から精緻化している。1つ目の点は、これまで議論されてきた消費者の情報処理にブランド知識を利用した特異形があることを指摘することで、消費者の情報処理を「属性とブランド」という視点から捉えることの重要性を主張しており、既存の理論枠組みの拡張を迫るものである。2つ目の点は、ブランドエクイティを消費者の知識から定式化しようとする既存の理論枠組みを、特に消費者の情報取得という行動から精緻に捉え直す作業を志向させるものである。

方法論的貢献としては、消費者行動研究において頻繁に採用される実験的研究方略という方法を、サーベイ、ケーススタディという他の代替的研究方略の中に明確に位置づけた点がある。その上で、同研究方略を採用するにあたり、本論文における理論枠組みとの整合性を入念に検討している。加えて、実験のインタフェースとしてパソコン画面上における仮想製品プロフィール評価を採用し、独自のコンピュータプログラムの構築を通して経験データの収集にあたっている点も評価できる。

本論文に残された理論的研究課題は、情報概念の量的把握に起因するものである。すなわち本論文は、ブランド知識などの情報の量的な側面に注目することで、構成概念の操作化や経験データの収集を円滑に行うことを試みている。しかしながら、ブランド知識には質的な多様性があり、このような側面に焦点を当てた研究も望まれるだろう。特に、ブランド知識の質的な広がりや消費者の外部情報取得との関係を明らかにすることは、重要な研究課題である。方法論的研究課題は、本論文が採用した IDB 法という研究方法に起因する。IDB 法では、消費者の外的情報取得プロセスの詳細な記録は可能となるものの、彼らの内的な情報取得までは記録し得ない。このような問題に対しては、たとえば購買意思決定時における消費者の発話データを記録し分析するプロトコル法などの研究方法を併用した、マルチメソッド的な対応が必要であろう。しかしながらこれらの研究課題も、本論文の貢献によって明らかとなったものと考えらるべきであり、したがって本論文の価値を減じるものではない。

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もつものと判断する。

平成16年3月8日

審査委員 主査 教授 石井 淳

教授 正司 健

助教授 南 知恵

哺乳類の持つ行動や生理現象のサーカディアンリズムは、体内時計の働きによって作られている。体内時計は脳視床下部の視交叉上核（SCN）に存在するが、最近になって末梢組織にも時計が存在することが明らかになった。哺乳類のサーカディアンリズム発振機構は、SCN を頂点とする階層構造をなしていると思定されている。つまり自律振動時計である SCN からのシグナルが末梢の減衰振動時計に同調させている。同調因子には種々の体液神経因子があるとされている。

一方心拍数や血圧等の血行動態は日内変動を示す。さらに様々な心事故の発症にも日内変動が認められる。血圧日内変動の異常は心血管合併症のハイリスクをもたらす。例えば夜間血圧の低下しない non-dipper は高血圧性臓器障害の進行と関連がある。このことは内因性のサーカディアンリズムと心血管系の生理現象との間には機能的な相関があることを強く示唆している。そこで我々は心血管系の異常が末梢組織における時計遺伝子の発現に変化を及ぼすという仮説を提唱した。本研究では Dahl 食塩感受性ラットを用いて末梢組織の時計遺伝子の発現と時計遺伝子の制御下にあるとされているプラスミノ-ゲンアクチベータ・インヒビター1 (PAI-1) の発現について検討した。

ラットに血圧測定用送信器を植え込み、テレメトリーシステムを用いて自由行動下に血圧、心拍数、行動のモニタリングを行った。各パラメーターの測定は1分毎に3日間連続で行い、10分間の平均値を解析した。72匹の4週齢雄の Dahl 食塩感受性ラットを12時間周期の明暗条件下で通常食(0.3%NaCl)を与え1週間飼育した後、高食塩食群(4%NaCl)と通常食群(0.3%NaCl)とに分け6週間飼育した。その後2日間恒暗条件下に置き4時間毎に屠殺した。RNA は心臓、腎臓、肝臓から単離し、ノーザンブロット法または定量的 RT-PCR 法にて *mPer2*, *Bmall*, *dbp*, 及び PAI-1 の発現について検討した。各組織間で発現レベルを比較するために通常食群の心臓のサンプルを基準においた。サーカディアンリズムの解析に single cosinor 法が用いられた。

以下の結果を得た。

自由行動下の血圧は高食塩食群および通常食群ともに明期に低く暗期に高い日内変動が観察された。そのうえ、通常食群と比較して高食塩食群における日内変動の振幅は有意に増高していた。心重量比、腎重量比は高食塩食群において有意に大きかった。さらに経胸壁心臓超音波検査の結果、高食塩食群において有意に壁厚の増加が認められたが、左室内径と内径短縮率に有意差は認められなかった。また解剖にて肺うっ血や肝うっ血の所見はなかった。

次に時計遺伝子の発現を検討したところ、心臓、腎臓、肝臓において高食塩食群および通常食群ともに全ての時計遺伝子のリズム的な発現を認め、*mPer2* と *dbp* の発現の振幅が高食塩食群において有意に抑制されていた。*Bmall* については心臓、腎臓では高食塩食群において有意に抑制され、肝臓では有意では