



サービス・リカバリー満足の規定要因 —リレーションシップに着目して—

慶應義塾大学商学部小野晃典研究会第8期

黒沢祐介 石田陽一郎 岩崎裕士 大原友城 酒井宏明 島本季依

12月4日@学習院大学

関東十ゼミ討論会にて口頭発表予定

I'm so sorry....



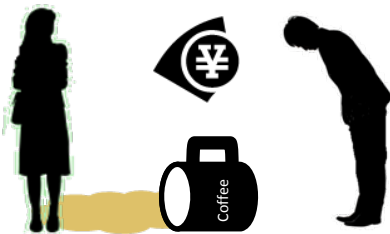
No, thank you!





1. 問題意識

例えば、喫茶店で…



① コーヒーを店員にこぼされ、
洋服に染みができてしまいました。

サービスの失敗

② 店員は謝罪しつつ、
クリーニング代を支払ってくれました。

サービス・リカバリー

③ 店員の対応に満足しました。

サービス・リカバリー満足

Question

「サービス・リカバリー満足」の程度は、
行きつけのお店と、そうではないお店で
違いがあるのではないかな？



2. 概念モデルの構築

サービス・リカバリー研究の代表的アプローチ：期待不一致と衡平理論

期待不一致理論

自分の期待と実際の品質とを比較して
「期待」 < 「品質」
であれば満足！！

思っていたよりも
良い対応だった。
だから満足！

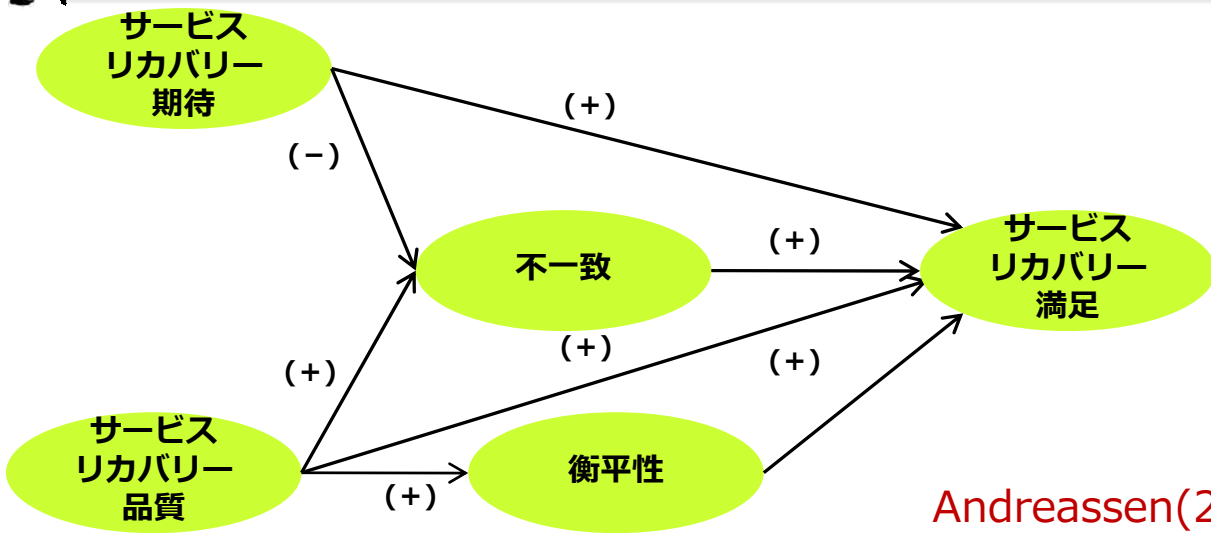
衡平理論

自分の利益と他人の利益とを比較して
「自分の利益」 < 「他人の利益」
であれば不満足！！

他の人と同じお金を
払っているのに
どうして私だけ？
不満だわ！



期待不一致理論と衡平理論を用いたサービス・リカバリー満足モデル



➢ 期待不一致理論と衡平理論を用いたモデルである。
➢ 「リレーションシップ」は考慮していない

Andreassen(2000)



2. 概念モデルの構築

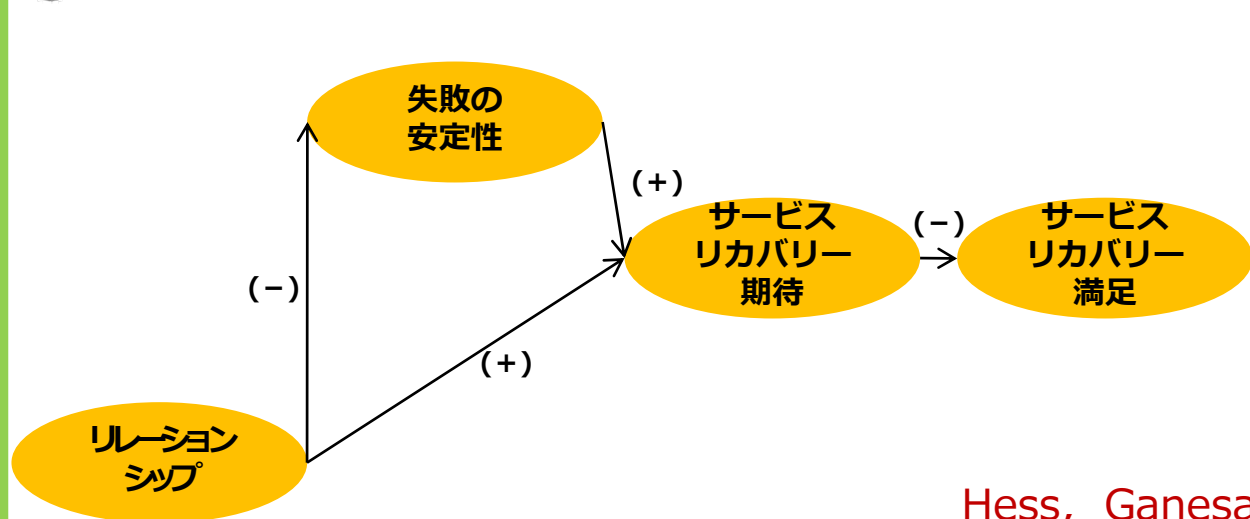
「リレーションシップ」とは…

「リレーションシップ」の定義
「サービス提供者と顧客との親密で共感的な調和関係」

サービスの提供は、他の財と比較して顧客との接点が多い。
(Berry 1983)

「リレーションシップ」はサービス業において特に重要な概念である。
(Parasuraman 1985)

「リレーションシップ」を考慮にいたしたサービス・リカバリー満足モデル



➤ 「リレーションシップ」は「サービス・リカバリー満足」に負の影響を及ぼす。

➤ 期待不一致理論と衡平理論を用いていない。

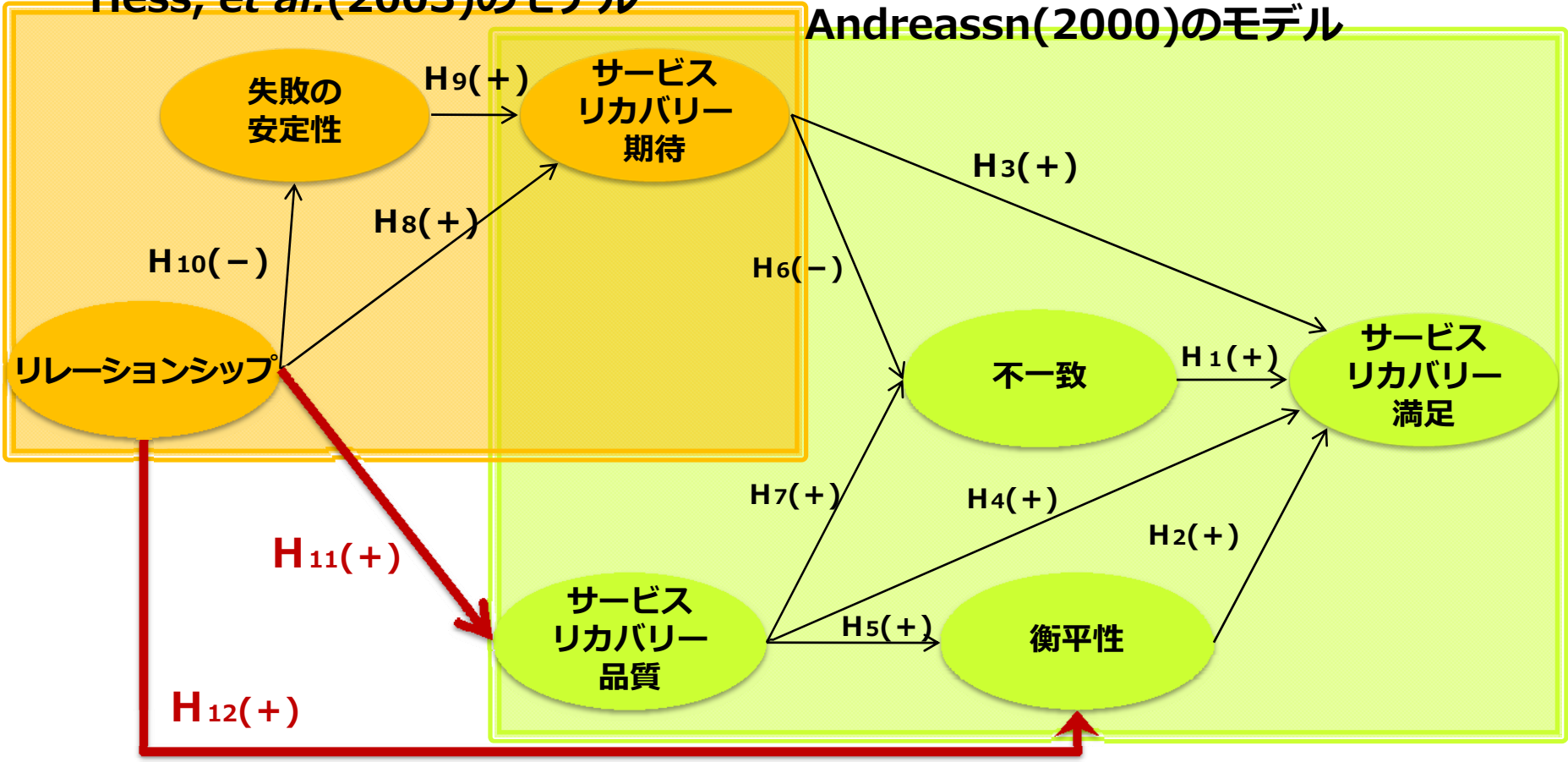


2. 概念モデルの構築

新たな概念モデルの構築

Hess, et al.(2003)のモデル

Andreassn(2000)のモデル



追加的仮説

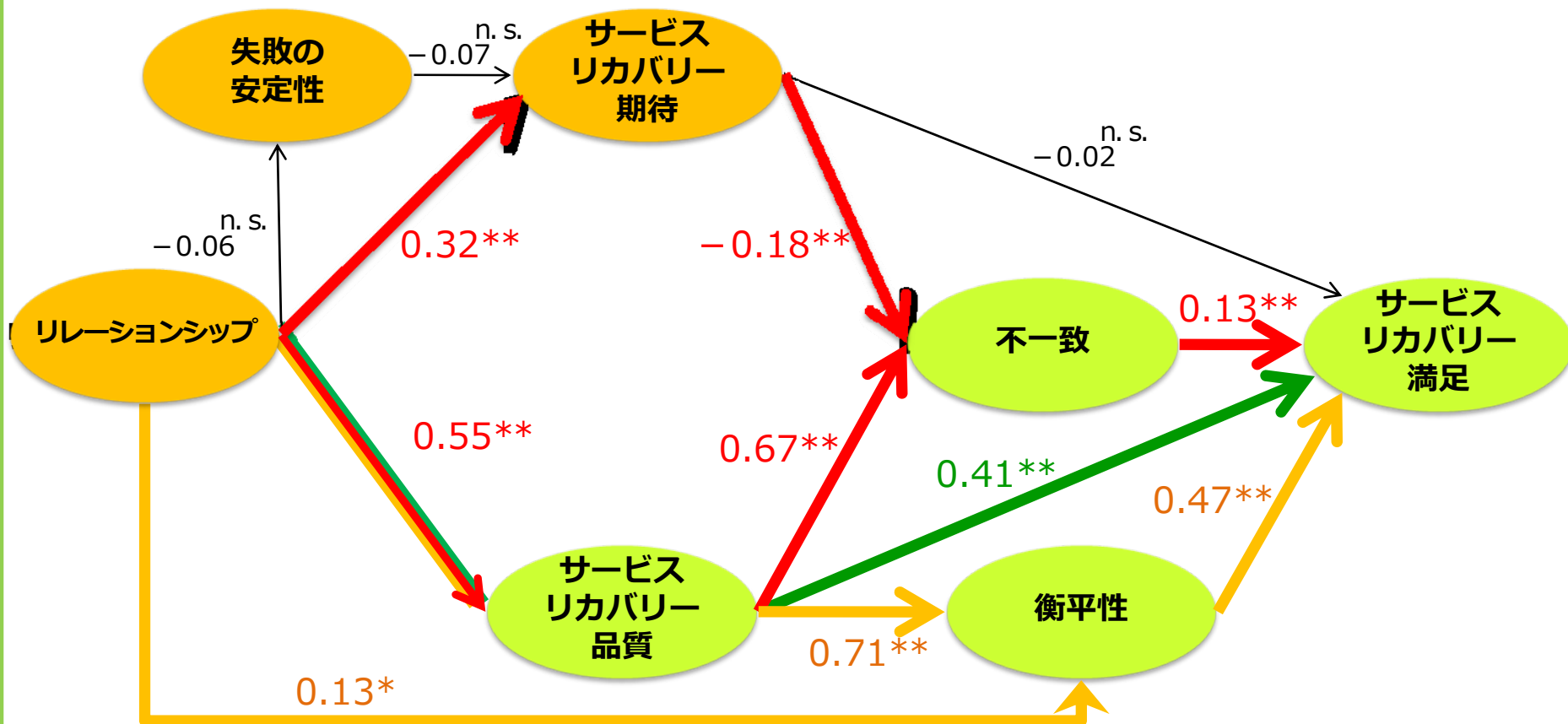
- H11: 「リレーションシップ」は「サービス・リカバリー品質」に正の影響を与える。
- H12: 「リレーションシップ」は「衡平性」に正の影響を与える。





3. 分析結果

共分散構造分析 (SEM) の結果

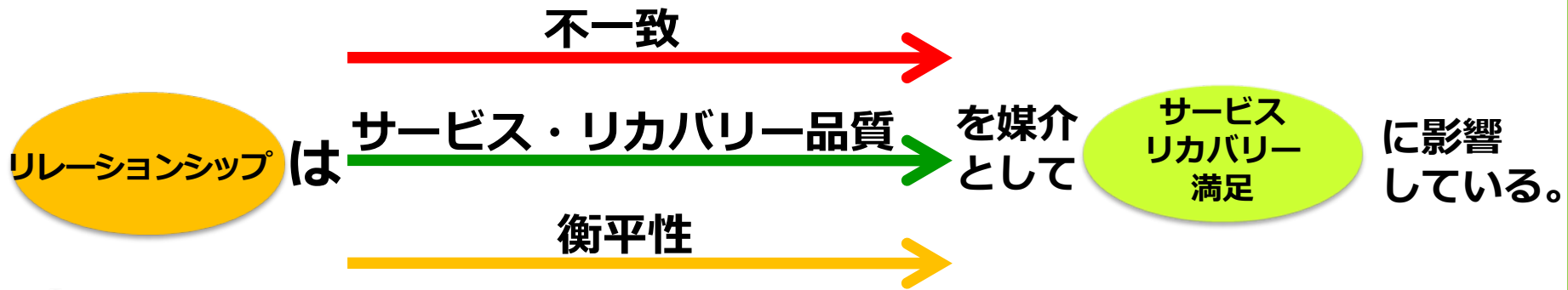


ただし、**は1%水準で有意、*は5%水準で有意、n.s. は非有意
 $\chi^2=112.85, \chi^2/d.f.=1.66, GFI=0.93, AGFI=0.89, RMSEA=0.06, n=203$



4. 考察と学術的含意

考察

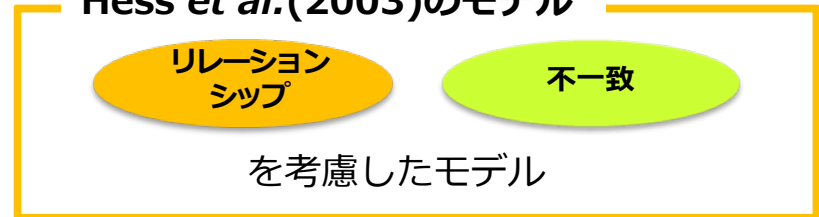


学術的含意

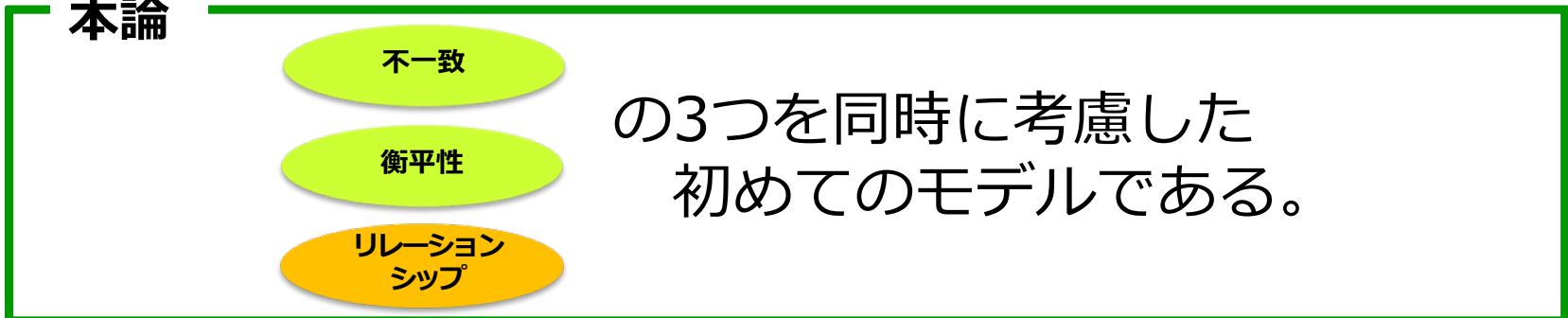
Andreassen(2000)のモデル



Hess et al.(2003)のモデル



本論





5. 実務的含意

常連客の失敗に対する不満は、減じにくいようにも思われるが…



いつものサービスから考えれば…
絶対にこれくらいの対応は
してくれるはずよね？



私がよく来ることを
覚えていてくれる
店員さんだから、いいわ！



来店頻度の高い顧客は、
サービス・リカバリーに対して
高い期待を抱いている。

サービス提供者と良好な関係にある
顧客は、サービスの失敗に寛容になる。
店員の対応を肯定的に評価する。

➡ 「リレーションシップ」の構築によって、
失敗に対する顧客の不満を減じることが容易になる。



顧客と良好な関係を構築すべき！！

具体的には…顧客がよく注文するものを覚えておく
常連の顔を覚えていることを示す、etc…

