

J A C S

NEWSLETTER

日本消費者行動研究学会ニュースレター

第19巻第2号

発行日 2011年8月29日

発行 日本消費者行動研究学会事務局

第43回 消費者行動研究コンファレンスのお知らせ

<統一論題> 伝統文化のシステムに学ぶ

秋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。

現在、コーディネーターの秋山学先生（神戸学院大学）、佐々木壮太郎先生（和歌山大学）を中心としてプログラムを検討中です。詳細については次号で再度お知らせいたします。いましばらくお待ちください。

開催日程：11月5日（土）・6日（日）

開催場所：関西大学（大阪府高槻市・高槻ミュージックキャンパス）

第42回 消費者行動研究コンファレンス 開催報告

<統一論題> 消費者行動研究のクロスボーダー

去る2011年6月25日、26日の両日、東京都新宿区の早稲田大学において、第42回消費者行動研究コンファレンスが開催されました。

1日目の統一論題では、北島宗雄氏（産業技術総合研究所）、石井晃氏（鳥取大学）、Florian Kohlbacher氏（ドイツ日本研究所）、Keiko Powers氏（MarketShare, Inc.）の4名から研究報告が行なわれ、井上哲浩氏（慶應義塾大学）より総合的なコメントがなされました。“クロスボーダー”と銘打った統一論題のとおり、分野の境界さらには国の境界を越えた視野の広い議論が展開されました。

2日目は、午前・午後にチュートリアルセッションと自由論題研究報告が設定され、近年のコンファレンスで恒例ともいえる多数の発表者・参加者のもと、さまざまな研究テーマにおいて活発な議論がなされていました。

都心の交通至便な立地環境もあり、今回のコンファレンスの参加者は過去最多の394名を数えました。この点もあわせてご報告いたします。

- JACS-SPSS 論文プロポーザル賞 -

「ロイヤルティとスイッチ行動

顧客ロイヤルティの統合モデルにおけるスイッチトリガーの影響について」
侯 聡聡（北陸大学）

はじめに、2010年11月に行われた消費者行動研究学会において、JACS プロポーザル賞優秀賞をいただいたことに感謝いたします。審査員の諸先生方、貴重なコメントやアドバイスをくださった先生方にはこの機会をお借りしてお礼を申し上げます。

顧客満足が高まれば顧客のロイヤルティも高くなると言われています。このことは、すでに多くの先行研究においても実証されており、その確からしさが検証されています。このように顧客満足は顧客ロイヤルティにポジティブに影響を与えます。しかしながら、現実を目を向けてみると、我々は特定の製品・サービスに対して顧客満足を感じていても繰り返しその製品・サービスを購入しているわけではありません。現実においては、顧客満足と顧客ロイヤルティの関係は、一筋縄ではないことのほうが多いと考えられます。発表させていただいた研究は、こうした関係に注目することから始まりました。

この問題意識に基づいて、本研究では、顧客満足と顧客ロイヤルティ間に関係に影響を与えると考えられるスイッチトリガーという概念を導入します。スイッチトリガーには、状況型トリガー、影響型トリガー、反応型トリガーがあり、SPAT(Switching Path Analysis Technique)における重要な概念です。消費者は、このトリガーを起点として、スイッチプロセスに入っていくことになる言われています。本研究においては、これらのトリガーに加えて、消費者が買い換えを意識する「そろそろ感」という考え方を導入して、これら4つのトリガータイプごとに、顧客ロイヤルティに影響を与える要因がどのような異なるのかを見ています。顧客ロイヤルティに影響を与える要因として、顧客満足、コミットメント(計算的/感情的)を導入しています。そして、契約型サービスである携帯電話のユーザーを対象に、サーベイ調査を実施して分析を

行います。消費者のロイヤルティを高めるには、単純に顧客満足を向上させればよいというわけではなく、時と場合によってその効果が発揮されたり、されなかったりすると考えられます。この研究は、その点を明らかにしようと試みているので、消費者の流出が止まらず悩んでいる、あるいは消費者をつなぎとめたいと考えている実務の方の参考にもなるのではないかと思います。

発表をさせていただいた場では、諸先生方からアドバイスやコメントをたくさん頂戴いたしました。本研究は、まだ理論的にはほころびが多くありますので、先生方のご意見を参考にしながら、論文を加筆・修正して参りたいと思います。本研究の分析に関しても、共分散構造分析を用いておりますが、細部にわたって検討や分析を重ねて行く必要があると思います。今後は、理論と分析の双方を改善しながら質を高めていきたいと考えています。また、今後の進むべき方向性として、本研究は、契約型サービスである携帯電話ユーザーのみを対象としておりますが、それを他の業界にも拡げていくことを検討しております。

最後に、この研究を進めるにあたって、指導教官をはじめ、多くの先生方に示唆に富んだアドバイスやコメントをいただきました。この機会をお借りして、お礼を申し上げます。今後ともご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

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、第10回 JACS-SPSS 論文プロポーザル賞・優秀賞を受賞されました侯先生にご登場いただきました。

2010 年度決算報告および 2011 年度予算案

2011 年 6 月 25 日に開催されました役員会での審議を経て、同日開催された会員総会において、2010 年度の決算報告および 2011 年度の予算案が下記のとおり承認・決定されました。ここに報告いたします。

2010 年度決算報告	
〔収入の部〕	
1. 会費 (2010 年度分)	6,375,000 円
- 学会会員	3,210,000 円
- 学会学生会員	300,000 円
- 個人賛助会員	165,000 円
- 法人賛助会員	1,400,000 円
- 滞納、超過入金等	1,300,000 円
2. 論文集販売	260,120 円
3. 前年度繰越金	26,757,325 円
4. 協賛金	500,000 円
合計	33,892,445 円

2011 年度予算案	
〔収入の部〕	
1. 会費 (2011 年度分)*	6,320,000 円
- 学会会員	4,190,000 円
- 学会学生会員	410,000 円
- 個人賛助会員	270,000 円
- 法人賛助会員	1,450,000 円
- 滞納、超過入金等	0 円
2. 学会誌販売	0 円
3. 前年度繰越金	29,415,310 円
4. 協賛金	0 円
合計	35,735,310 円

* 2011 年 3 月 31 日現在の会員数より算出

〔支出の部〕	
1. 印刷費	286,060 円
- ニュースレター	55,060 円
- 会員名簿	231,000 円
2. 事務費	2,127,705 円
- 論文集印刷・発送一式費	1,025,110 円
- 通信費	326,976 円
- Web ホスティングサービス利用費	44,940 円
- ホームページ英訳・リニューアル費	0 円
- その他	730,679 円
3. 事業運営費	1,244,370 円
- コンファレンス開催校補助費	400,000 円
- 学会誌作成費 (査読謝礼費)	104,370 円
- 国際交流事業費	0 円
- ワークショップ開催費 (開催補助費)	240,000 円
- プロポーザル賞賞金	500,000 円
- 広報活動費	0 円
4. 予備費 (出版システム開発費)	819,000 円
5. 次年度繰越金 (論文集作成費他)	29,415,310 円
合計	33,892,445 円

〔支出の部〕	
1. 印刷費	350,000 円
- ニュースレター	100,000 円
- 会員名簿	250,000 円
2. 事務費	4,050,000 円
- 学会誌印刷・発送一式費	3,000,000 円
- 通信費	400,000 円
- Web ホスティングサービス利用費	100,000 円
- ホームページ英訳・リニューアル費	150,000 円
- その他	400,000 円
3. 事業運営費	3,650,000 円
- コンファレンス開催費 (開催校補助費)	400,000 円
- 学会誌作成費 (査読謝礼費)	450,000 円
- 国際交流事業費	1,000,000 円
- 20 周年記念事業費	500,000 円
- ワークショップ開催費 (開催補助費)	500,000 円
- 広報活動費	500,000 円
- その他	300,000 円
4. 予備費 (出版システム開発費)	1,000,000 円
5. 次年度繰越金 (論文集作成費他)	26,685,310 円
合計	35,735,310 円

上記の通り報告いたします。
上記の報告を適正なものと認めます。

事務局担当理事 新倉 貴士 印
監 事 桑原 武夫 印

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ありますが、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(日本学術会議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 (SPSS 内)
TEL: 03-5466-5520 FAX: 03-5466-5528 Email: jacs@jacs.gr.jp

< JACS Website >

<http://www.jacs.gr.jp/>