

## 2021 年度若手研究者共同研究プロジェクト実施報告書

法政大学総長 殿

以下のとおり研究実施報告書を提出します。

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基本情報      | 研究課題名：ソーシャルネット閲覧による期待更新モデルの構築                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|           | 研究代表者 氏名：木暮美菜                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|           | (在籍者) 研究科・専攻・学年：社会学研究科 社会学専攻 博士後期課程 3 年<br>(修了者) 所属・職種：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|           | 指導教員(所属・職・氏名)：社会学部 教授 諸上茂光<br>(※在籍者のみ記入)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|           | 共同研究者(所属・職・氏名)：<br>(※指導教員と同人の場合は記入不要)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|           | その他 研究分担者：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | 研究期間： 2020 年度 ～ 2022 年度 (※研究修了年度を記載)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 年間の研究実施概要 | <p>※研究計画の進捗状況を中心に今年度の研究実施状況を記載してください。</p> <p>本研究は、消費者がソーシャルメディアを利用して情報探索を行い、事前期待を形成・更新する過程を説明するモデルの構築を目指している。本研究では消費者が購買前に形成する事前期待を①購買動機に関係する期待 と ②購買満足に関係する期待に分類し、Boulding et al.(1993)のモデルを基礎にした期待形成過程モデルを示してきた(図-1)。</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[ソーシャルネットの情報] -- 情報X --&gt; B((UE))     A -- 情報Y --&gt; C((SE))     B --&gt; D((WE))     C --&gt; D     D -.-&gt; E((動機))     C -.-&gt; F((満足))           </pre> <p>図-1 期待の形成過程</p> </div> <p>本研究が提案するモデルでは、消費者が閲覧するソーシャルメディアの情報を、不確実性を低下させない情報 X と不確実性を低下させる情報 Y に分類している。そして、購買動機に関係する期待 (WE) は情報 X と情報 Y への接触によって形成される一方で、満足に関係する期待 (SE) は情報 Y によって形成されることを指摘している。そこで、本研究ではソーシャルネット上の口コミ情報を閲覧する消費者が、(A)購買動機を形成する過程、(B)購買後の満足を形成する過程、のそれぞれの心理過程において影響する外部要因や動機や満足の形成における媒介要因を明らかにすることを目的としていた。</p> |

今年度は、主に(A)口コミ閲覧者が購買動機を形成する心理過程に関する研究、(B)購買後の消費者が満足を形成する心理過程に関する研究と、(C) 来年度の実験に向けた研究を行った。

### 1. 購買動機を形成する過程

ダイエットサプリの口コミを閲覧して購買意思決定を行う消費者の心理に着目し、実験を行った。その結果、図-2b のような消費者の心理過程を示すことができ、昨年度行ったダイエット器具の口コミを閲覧する消費者の心理過程モデル(図-2a)と比較を行った。その結果、ダイエット製品の口コミ閲覧者は、口コミに書かれた発信者の努力量を消費者自身に置き換えて努力をできるかどうか比較し自身が得られるダイエット効果を類推して購買意思決定を行うことがわかった。また、ソーシャルメディア上の口コミ情報を見る消費者が製品の購買動機を高める過程で、製品の機能に対する評価と印象(主観的であいまいな評価)から購買動機を形成することから、ソーシャルメディアの情報から形成される期待が分類できそうであることが示唆された。

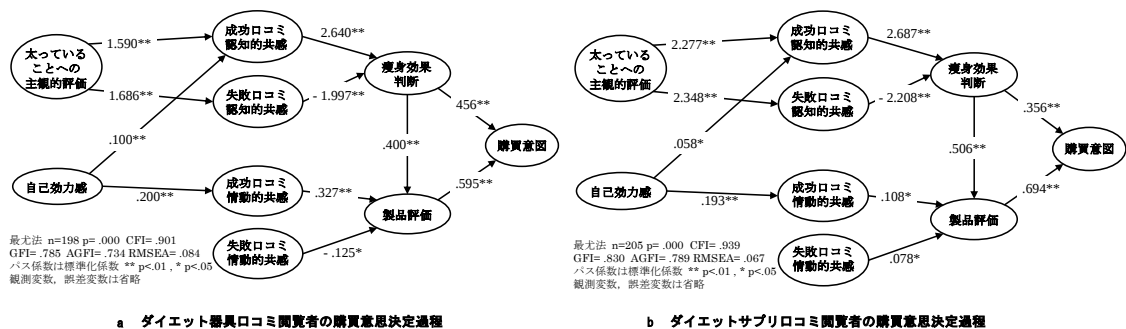


図-2 行動変容促進型商品に関する口コミ閲覧者の心理モデル

### 2. 購買後の消費者が満足を形成する心理過程

ダイエット製品を利用したことのある消費者に対して、ダイエット製品利用経験の満足度(利用を継続したいと思うかどうか)を尋ねるアンケート調査を実施し、分析をした。その結果、消費者は自己奉仕バイアスが生じた状態で購買後の満足を規定していることが示された。また、購買前に知っていて当たり前だと感じる要因(企業の努力)が消費経験に影響すると感じても満足が低くなることから、消費前に接触するソーシャルメディアの情報の曖昧さや当り前の程度が満足を規定する事前期待に影響する可能性が示唆された。

### 3. 残された課題と今後の予定

これまでの結果から、理論モデルのおおまかな関係性について示唆が得られたものの、ソーシャルメディア上の情報を分類した精緻な検証は課題として残る。そのため、来年度はソーシャルメディアの情報を分類し、動機と満足を測定する実験を予定している。具体的な実験計画としては、今年度の研究成果(C)をもとに、旅行サービスに関するソーシャルメディア上の情報を情報Xと情報Yに分類する。そのうえで二種の情報を、二群に分けた消費者に対してそれぞれ提示し、商品に対する事前期待および満足度を測定して比較する予定である。

#### 参考文献

- Boulding,W., Kalra,R.S., Valarie,A.Z, 1993, "A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions," *Journal of Marketing Research*, 30(Feb), 7-27
- N.Bandapudi., R.P.Leone. (2003). Psychological Implications of customer participation in co-production, *Journal of Marketing*, 67(1), 14-28.

|                  |                                             |                                                        |                  |
|------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
| 研<br>究<br>業<br>績 | 成果発表（学会・論文・研究会等）                            |                                                        |                  |
|                  | 学会・論文・研究会等の別                                | タイトル                                                   | 発行または<br>発表年月    |
|                  | 論文                                          |                                                        |                  |
|                  | 地域デザイン学会誌 18,<br>pp. 169-186, 2021(査読付論文)   | コンテキストによるゾーンの可変的定義モデル                                  | 2021 年 9 月       |
|                  | 日本経営システム学会 38(2),<br>pp. 55-64, 2021(査読付論文) | SNS におけるインスタ映え消費の共有動機の解明                               | 2021 年 11 月      |
|                  | 社会志林 68(3), pp. 31-40                       | よい地域ブランディングを考える-ポートランドの甘く優しいアンコから得たヒント-                | 2021 年 12 月      |
|                  | 学会発表                                        |                                                        |                  |
|                  | 第 10 回地域デザイン学会全国大会（査読付学会発表）                 | 地域デザインにおけるゾーンの可変的定義の提案                                 | 2021 年 9 月 11 日  |
|                  | 第 9 回日本マーケティング学会 2021（査読付学会発表）              | 自己奉仕バイアスが行動変容促進型商品の利用継続に与える影響                          | 2021 年 10 月 17 日 |
|                  | 第 94 回日本社会学会大会（査読付学会発表）                     | ソーシャルメディアにおける苦情対応の効果-複数の消費者の心理に着目して-                   | 2021 年 11 月 13 日 |
|                  | 第 67 回日本経営システム学会全国研究発表大会（学会発表）              | 努力が影響する製品に対する 口コミ閲覧者の製品評価 -ダイエット器具とダイエットサプリの 口コミを比較して- | 2021 年 11 月 28 日 |
|                  | 研究会/その他                                     |                                                        |                  |
|                  | 地域デザイン学会第 1 回 ZTCA デザインモデル研究フォーラム           | コンステレーションとゾーンの関係性に対する心理学的考察                            | 2021 年 6 月 19 日  |
|                  | 国立情報学研究所ユーザフォーラム 2021（招待講演・口頭発表）            | ダイエット口コミが閲覧者評価に与える影響                                   | 2021 年 11 月 22 日 |
|                  | その他（アピールすることがあればご記入ください。）                   |                                                        |                  |