氏名	浅井　秀明
学位の種類	博士（経営学）
学位記番号	ビ博甲第 27 号
学位授与の日付	平成 26 年 3 月 21 日
論文題名	非日常サービス評価に関する研究 ～婚礼と葬儀のケース～
審査委員	主査（教授）南　川　和　充 （教授）石　垣　智　徳 （教授）湯　本　祐　司 （教授）赤　壁　弘　康

１．論文の内容の要旨

本論文は、婚礼と葬儀を「非日常サービス」ととらえて、サービス・マーケティングの観点から顧客満足度に影響を与える要因を明らかにし、顧客満足度の改善に資するようなサービス評価の項目を提案することを目的としている。こうしたサービス評価と顧客満足度を測定する目的で顧客に対し実施した調査データを用い、サービスという概念の構成要素、および、それらが顧客満足度に与える影響の相対的な程度を共分散構造分析によって考察している。

本論文の構成は、序論、第 1 章：サービス・マーケティング、第 2 章：サービスに対する満足度の指標、第 3 章：婚礼におけるサービス評価、第 4 章：葬儀におけるサービス評価、第 5 章：従来のサービス評価と新提案、終章、参考文献である。

序論では、婚礼と葬祭をめぐる環境としての人口動態の変化と社会情勢による冠婚葬祭の移り変わりを示しながら、非日常サービスの評価の重要性について論じている。

第 1 章では、サービス・マーケティングを概観し、先行研究の文献レビューにより婚礼と葬儀を含む非日常サービス業の概念規定を行った。非日常サービスのマーケティングにおいては、婚礼（葬儀）当事者、婚礼（葬儀）列席者といった研究対象ごとの分析が必要となることを示している。

第 2 章では、サービスに対する満足度の評価方法と分析方法について先行研究を検討し、非日常サービス評価への応用の可能性について議論している。婚礼および葬儀のサービス評価では、評価項目をサービス・エンカウンターと対応づけることの重要性を指摘した。

第 3 章では、サービス評価と顧客満足度に関する先行研究の知見をもとに、婚礼サービス評価について「接客および設備・物品はサービスの潜在因子となる」「接客因子はサービスにおける満足度に正の影響を与える」「設備・物品因子はサービスにおける満足度に正の影響を与える」「設備・物品因子は接客因子よりも全般満足度に大きな影響を与える」の 4 つの仮説を設定した。これらの仮説は婚礼当事者および列席者について支持された。

第 4 章では、葬儀サービス評価について 4 つの仮説、すなわち、婚礼と同一の 3 仮説と、「接客因子は設備・物品因子よりも全般満足度に大きな影響を与える」の 1 仮説を設定した。葬儀当事者（喪主）について地域別、経年別に検証され、これらの仮説は支持された。

第 5 章では、既存のサービス評価の評価項目を、(1)婚礼（葬儀）当事者、婚礼（葬儀）列席者といったサービスの評価者、および、(2)サービス・エンカウンターと評価項目との対応という 2 点に着目して再検討した。既存のサービス評価に対して削除、追加、加工による修正を加えることによって、第 4 章までの議論をつうじて得られた分析結果に基づいて新たに評価項目を提示している。

最後に終章では、研究の結論と貢献、今後の課題を述べている。

２．論文審査の結果の要旨

これまで、冠婚葬祭業における接客や料理、式場などの設備に関して、その重要性は多くの実務家によって業界紙などで指摘されてきた。しかし、それらは感覚的ないし主観的な議論に終始しており、定量的に実証分析をした研究は少なかった。それゆえ、サービス・マーケティングや顧客満足研究の知見を応用して、こうした非日常サービス評価が顧客満足に与える影響を統計手法によって検証した本論文の意義は大きい。

非日常サービス業がこれまで採用してきた日本版顧客満足度指数（JCSI）に依拠するモデルの欠点を改良して、非日常サービス業の一部分ではあるが、婚礼と葬儀においてより説明力の高いモデルを構築することに成功している。このことは本論文の学術面における独自の貢献であり、非日常サービスという領域での顧客満足研究の発展に寄与するものと認められる。

また、本論文で抽出された潜在因子を用いて新たに提示されたサービス評価の評価項目は冠婚葬祭以外のサービスへも広く援用可能である。これらを活用して例えば、シティホテル、日本旅館、テーマパークといった非日常サービスの顧客満足度を測定して実務を改善しうると考えられる点は、社会的な貢献として評価できる。

以上のように、本論文は博士学位論文として優れた内容をもつものであるが、問題がないわけではない。最終試験では、記述や考察の不十分な点がいくつか指摘された。例えば、分析は緻密で着実であり、論理展開も明快であるが、統計処理結果を要約するにとどまっている部分がある。設備・物品因子と接客因子のいずれの影響度が大きいかといった、導かれている含意についてはさらに十分な統計的吟味がなされるべきである。ただし、いずれも大幅な改訂を要求するものではなく、必要な改訂を行ったうえで最終稿が提出された。

平成 26 年 2 月 17 日

審査委員　（教授）　（氏名）南　川　和　充

（氏名）石　垣　智　徳

（氏名）湯　本　祐　司

（氏名）赤　壁　弘　康