

論文要旨

経営学研究科 経営学専攻 修士課程 マーケティングコース
藤本修平

1. 研究背景

保険外リハビリテーションは、保険を用いた入院時のリハビリテーションや介護におけるリハビリテーションではカバーすることができない制度上の限界を補うために、この数年で発展してきたサービス業態である。制度上の限界とは、リハビリテーションの頻度や期間を示す。本サービスにおいて、これまでマーケティング研究の分析対象として取り扱われている事例はなく、満足度や売上に直結する継続率や関連要因の分析により、さらなる市場拡大や顧客提供価値の理解に繋がる可能性がある。

2. 目的・仮説

本研究の目的は、保険外リハビリテーションのマーケティング研究として、満足度および継続率に関連する要因を明らかにすることで、それらを達成するために注目する指標を定め、従事者の実務を支援することである。

期待不一致理論を前提に、環境要因や個人的要因といった交絡要因を調整した場合の関連性について、3つの仮説を挙げた。すなわち、H1：保険外リハビリテーションにおいて、身体改善要因の期待不一致は、満足度に関連する、H2：保険外リハビリテーションにおいて、顧客参加要因は、期待不一致、満足度および継続に関連する、H3：保険外リハビリテーションにおける満足度は継続に関連する、である。

3. 方法

保険外リハビリテーション施設 A の利用者のうち、以下の選択基準を満たした 136 名（平均年齢 64.2±15.5 歳、男性 75 名、女性 61 名）を対象とした。選択基準のうち、包含基準は、1) 本人および家族の同意が得られた者、2) 過去に 3 ヶ月以上のサービス利用者、3) 2020 年 10 月から 2021 年 9 月に 1 度目の契約を終了している者とし、除外基準は、1) 認知機能が低下している者（長谷川式簡易知能評価スケール 20 点以下）、2) Opt out により離脱した者とした。

測定項目は、身体改善要因、顧客参加要因、個人的要因、環境要因、満足度、継続の有無とした。身体改善要因は、契約時に改善したい身体機能 1 つを定義しその改善度とした。本研究における期待不一致度は、身体改善要因の目標値に対する実測値の割合と定義した。顧客参加要因は、治療を決定する際に顧客が参加したいか、また顧客が実際に参加したかを特定の評価尺度を用いて測定した。個人的要因では、年収、リハビリテーション予算、環境要因では保険外リハビリテーションの店舗立地、家族の支援を採用した。満足

度はサービス全体に対する満足度と定義し、0%から100%の中で聴取した。継続は、契約から3ヶ月時点での継続（再契約）の可否（2値型）とした。なお、期待不一致度、満足度は、契約から1ヶ月後、2ヶ月後、3ヶ月後の時点を選定した。

期待不一致理論に基づいて仮説 H₁、H₂、H₃を検証するため、統計解析は共分散構造分析を用いた。解析には、Stata 15 および JMP pro.ver16 を用い、有意水準は5%とした。

4. 結果

共分散構造分析の結果、当初のモデルでは適合性が満たされなかった。そこで、修正モデルを検討した結果、仮説 H₁、H₂、H₃のいずれも支持し、さらに期待不一致度から継続に効果を仮定したモデルの方が適合性は良好であった。修正モデルにおける χ^2 検定の p 値、CFI、m-GFI、RMSEA、SRMR、AIC の順に、0.25、0.998、0.999、0.047、0.037、2463.2 であった。

5. 考察・結論

保険外リハビリテーションにおける顧客継続、満足度の構造について、期待不一致理論に基づき、共分散構造分析を用いてモデルを検証した。期待不一致度は満足度を介して顧客継続に影響するという仮説は支持された一方で、当初のモデルでは仮定されていなかった期待不一致度から顧客継続への直接的な影響も認められた。この関連性の背景には、医療全般で認められる便益遅延性の概念が存在すると考える。すなわち、期待不一致度は充足していても、便益が閾値を超える時期が遅延することから、現状の満足度は低く、しかしながら継続を選択するということに繋がった。なお、治療プログラムの決定に関する顧客参加についても、顧客参加の希望や顧客参加の実際ともに満足度や顧客継続に影響する要因であるという仮説を支持した。