

論文要旨

論題 スペクテイター・サービスにおける参加意向に関する研究
修士号請求論文

指導教授：小川 孔輔教授

法政大学大学院 経営学研究科 経営学専攻
マーケティング・サービスマネジメントコース
中塚千恵 (04Q5403)

本研究では、エンターテインメントに代表される顧客参加型のスペクテイター・サービスのうち、スポーツ・スペクテイター・サービスを研究対象とし、参加意向に影響を与える要因について検証を行うことを目的とする。また、検証にあたっては、参加意向に影響を及ぼす要因が、時間の経過とともに変わるものととらえ、顧客のライフサイクルごとに参加意向に影響を及ぼす要因の検討を実施した。

顧客参加型のスペクテイター・サービスでは、これまで、サービスの消費場面における顧客と演者の相互作用を認める研究は存在したが、顧客同士の相互作用をサービス品質評価の要素として認める研究は少ないこと、また、スポーツ・スペクテイター・サービスにおいては、サービスの提供要素のうち物的環境に焦点をあてた研究が多く、サービス構造の枠組み全体でとらえられた研究は少ないこと、以上、この2つのことを研究する意義とした。本研究において明らかになった点は以下のとおりである。

1. 顧客のライフサイクルごとに観戦意向に与える要因は異なる
2. トライアル観戦者は、チームへの心理的コミットメント要因と情報・時間要因、社会的規範要因が観戦意図に影響を与える。
4. 初期リピート観戦者には、2種類の参加者のうち、顧客にとって不特定の顧客である他の顧客要因が影響を与えるようになる。顧客同士の相互作用がリピートを促すことが想定される。
5. コア観戦者はサービス・クオリティ評価要因と情報・時間要因が観戦意向に影響を与える。前者のサービス・クオリティ評価要因については口コミがその原因と考えられる。
6. 他のスペクテイター・サービスにおいても、他の顧客要因や仲間要因が参加意向に影響を与える。
7. スペクテイター・サービスの理解には、2種類の参加者の存在が重要である。

エンターテインメントに代表されるスペクテイター・サービスを従来のサービス構造の枠組みでとらえることができたことは、今後のサービス・マーケティングの研究において意義は大きいと考えられる。