



便益遅延型サービスにおける価値形成のメカニズムと マネジメントの可能性に関する研究

経営学部 高室裕史

研究の概要・特徴

私たちは、香川大学の藤村和宏教授を代表とする研究プロジェクトにおいて、「便益遅延型」サービスに関する研究を行っています。

「便益遅延性」とは、サービス提供が行われる時点と顧客が期待する便益を実際に享受できる時点との間の時間的ギャップが存在することを指します。すなわち、「便益が遅れて知覚される」という性質です。

サービスに関するマーケティングあるいはマネジメントの研究では、当初より、サービスの価値がその提供時点で知覚されることを前提に、いかに、提供時点においてその価値を最大化させることができるかを主たる研究課題としてきました。

しかしながら、その中で見逃されていたのが、目指す便益が遅延してしか知覚されないサービスがあるということです。例えば、医療サービスや教育サービスがその典型です。これらのサービスでは、サービス提供時点の満足度と提供後に目指す便益が実感されてからの満足度との間に齟齬が生じます。このため、サービス提供者と顧客の双方ともに、このギャップから、その他の財（あるいは商品）とは異なる様々な課題が発生することになります。

本研究では、こうしたサービスの特性に焦点をあて、その価値形成のメカニズムや課題の所在を明らかにするとともに、課題解消のためのマネジメントの可能性を、理論的・実践的に見出していこうとするものです。

🔦 新規性・優位性

本研究の新規性は、既存研究が焦点をあててこなかった「便益遅延性」という性質を概念化し、その発生メカニズムや課題を解明するとともに、課題解消のためのマネジメントの体系を理論的・実践的に開発しようとする点にあります。

藤村教授を代表に、科学研究費プロジェクトとして開始されたのが2016年。それ以降、多くの医療機関や教育機関の皆様にもご協力を賜りながら、長年にわたる研究を蓄積してきました。この研究蓄積に優位性の源泉があるものと考えています。

🔦 実用化効果

「便益遅延性」という概念の精緻化と、その知見のもとでのマネジメントの導入により、サービス提供プロセスの改善や提供する価値の向上が見込まれます。

また、こうした課題に直面している多くの組織のパフォーマンス向上の実現により、社会あるいは経済システム全体における総体的な価値の向上も見込まれます。

「実用化」に向けて、調査研究にご協力を賜れます皆様との課題の共有のもと、理論的・実践的な価値を共創していくべく、取り組みを進めていければと考えています。

【論文】高室裕史「便益遅延型サービスの価値形成とサービス・マネジメントの可能性－事例分析と物語概念の視点から－」、藤村和宏編著『便益遅延型サービスのマーケティングの方向性を探る－教育サービスと医療サービスの比較を通じて－』千倉書房。

【キーワード】サービス・マーケティング、サービス・マネジメント、便益遅延性