

審査の結果の要旨

氏名 高橋 裕紀

本論文では、一般消費者とミステリーショッパーという 2 つ主要なサービスの主観評価（レビュー評価）がサービス市場に与える影響に関して、実際の人間を被験者とする経済実験の手法とミステリーショッピングの評価データ分析によって明らかにした。博士論文全体を通じた研究の問いとして、(1) 現在の評価システムはサービス市場に適切に便益をもたらすかどうか明らかにすること、(2) サービス市場にとってよりよい評価システムのための改善策を明らかにすること、の 2 つを設定した。各章で、具体的な問題を設定し、上記の問いに対応する結果を導いている。

第 2 章で、消費者レビューとミステリーショッピングの両方から関連研究をまとめた。前者においては、レビューの影響分析をまとめ、人の評価の主観性を考慮したレビューシステムの分析の必要性を述べた。後者としては、ミステリーショッピングの現状の研究についてまとめ、ライフスタイル等を考慮した拡張や、評価の従業員へのフィードバックの影響についての関連研究をまとめた。

第 3 章では、消費者の好みの違いが存在する中で、消費者レビューが良いサービスの選択を導くことができるかについて、経済実験により検証した。実験では、仮想的なサービスの選択意思決定を、情報無し、直前レビューのみ、平均値、ヒストグラム、の 4 つの異なる情報提示のもとで比較した。結果として、好みの異質性がある中でも、平均点やヒストグラムのレビューを使えば、適切なサービス選択が可能であることが分かり、その中でも、特にヒストグラムの方が優れていることを示した。既存の理論研究の結果と整合的である。選好を統制した経済実験において、評価の主観性をうまく表現し、レビューシステムのパフォーマンスを実験室環境で詳細に明らかにしたことは貢献である。

第 4 章では、サービス提供プロセスにおいて時系列の効用変化を考慮したモデルを構築し、効用変化のパターンとして *Crescendo*、*Decrescendo*、*U-shaped* 等のパターンを用い、評価システムがサービス利用に与える影響を調べた。経済実験を用いて、仮想的なサービスの利用意思決定を、2 つの異なるレビューシステムのもとで比較した。結果として、時系列でその都度レビューするタイプの方が、

消費者がより効用の高いサービス利用ができることを示した。Multi-dimensional rating systems (Chen et al. 2018) の中でも既存研究で扱いが少ない時系列に対し、経済実験による新たな検証の可能性を示せた点は本研究の貢献である。また、Decrescendo のパターンでは中盤離脱、U-shaped のパターンでは序盤離脱の傾向を明らかにした。これは、盛り上がりの配分研究 (Baucells and Sarin 2010, Gupta et al. 2016) に、レビュー方式の違いがサービスの利用意思決定に大きく影響するという新しい知見を与えるものである。

第 5 章では、サービスに対する好みの多様性を考慮した評価情報の活用方法を明らかにするために、ライフスタイル別の評価の傾向を分析した。具体的には、ミステリーショッピングの評価データを用いて、ライフスタイル別にサービス属性と評価の関係性について SEM 分析を行った。特に、多母集団分析を用いて、複数のパスで、ライフスタイルによる有意な違いを確認した。加えて、ライフスタイルとブランド選好の関係について、ANOVA を用いて特定のブランドを対象に分析した。これまでに十分に明らかにならなかったサービス評価とライフスタイルの関係で違いがあることをデータで定量的に示した点は大きな貢献である。これらの知見は、サービスに対する好みの多様性を考慮した新しい評価システムへの応用が期待される。

第 6 章では、サービス評価の情報が従業員に与える影響に着目した。具体的には、ミステリーショッピングの評価データを従業員にフィードバックするシステム (スマートフォンアプリ) の導入の有無と当該店舗のサービス評価について分析した。結果として、システムの導入とサービス評価に正の関係があることを示した。更に、システムの利用ログとサービス評価を分析することで、従業員の能動的な行動が店舗評価に有意に正の関係があることを示した。

全体を総合する 7 章において、サービスにおける評価システムが、消費者及び従業員に便益を与えていることを、経済実験による消費者レビュー分析とミステリーショッピングのデータ分析の両面から考察を行っている。加えて、市場における多様なサービスと評価システムの関係を考える必要性、及びライフスタイルによる人のサービスに対する好みの多様性を考慮した評価情報の活用方法の可能性を示した。

よって、本論文は博士 (工学) の学位請求論文として合格と認められる。