

論文審査の要旨
(Summary of Dissertation Evaluation)

博士の専攻分野の名称 (Major Field of Ph.D.)	博士 (文学) Ph.D.	氏名 (Candidate Name)	朱 禱楠
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当		
論文題目 (Title of Dissertation) グローバル市場におけるマーケティング戦略 —文化が情緒的経験に与える影響を中心として—			
論文審査担当者 (The Dissertation Committee)			
主 査 (Name of the Committee Chair)	教授	佐藤 利行	
審査委員 (Name of the Committee Member)	教授	本田 義央	
審査委員 (Name of the Committee Member)	教授	友澤 和夫	
審査委員 (Name of the Committee Member)	教授	李 均洋 (首都師範大学)	
審査委員 (Name of the Committee Member)	特任教授	河西 英通 (森戸国際高等教育学院)	
〔論文審査の要旨〕 (Summary of the Dissertation Evaluation)			
<p>本論文は、消費者の行動に文化が如何に影響を与えているのか、という点について、「顧客経験」すなわち消費者である顧客の経験に焦点を当てて研究したものである。論文は第1章「序論」、第2章「先行研究」、第3章「異文化マネジメントにおける中日文化比較」、第4章「研究のフレームワークと仮説」、第5章「実証研究」、第6章「実験の結果」、第7章「終章」の全七章から構成されている。</p> <p>第1章では、研究の背景・問題意識を論じ、小売業における顧客の情緒的経験にサービスエンカウンターが及ぼす影響を考察するとともに、中日の文化背景が消費者に与える文化的価値観の相違について考究することが本論文の目的であることを述べる。</p> <p>第2章では、先行研究について、中日のみならず欧米の学者の研究成果を概観し、文化の概念、マーケティングにおける文化理論、異文化の視点から見える消費者の行動、サービスエンカウンター概念などを丁寧にまとめている。</p> <p>第3章では、異文化マネジメントにおける中日の文化比較を試みている。KluckhohnとStodtbeckの価値理論、Hallの文化理論、Hofstedeの文化理論について検証し、特にHofstedeの文化理論に基づく中日の文化比較について、面子意識が高く人情を重視する中国人と調和や礼儀を重んじる日本人との文化的特徴を詳細に跡付けている。</p> <p>第4章では、本研究のフレームワークについて述べている。刺激-生体-反応モデル、ハロー効果の特徴を示し、それらを活用した本研究におけるフレームワークが、サービスエンカウンターに対する知覚に文化が影響を及ぼしその結果として生じた情緒的経験が顧客の態度として表出される、というものであることを説明する。</p> <p>第5章では、前章で仮説として構築したフレームワークについて、実際に顧客がどのような影響を受けるのかという問題について実証分析を行っている。サービスエンカウンターが消費者の購買活動に与える影響が顕著に表れると考えられる百貨店を取り上げ、中日の文化影響を考察するために北京市と東京都における調査を実施した。</p> <p>第6章では、前章で実施した調査に基づき、第4章で構築した仮説についての検証を行っている。検証の妥当性を明らかにするために、仮説で構築したそれぞれの構成要素ごとに主成分分析と回帰分析、分散分析を行い、サービスエンカウンターに見られる有形性・信頼性・反応</p>			

性・確実性・共感性について丹念にまとめている。

第7章では、本研究をまとめ、今後の課題について述べている。

本論文は、顧客と小売業者とが接触する場合に生じる、小売業者に対する認知的、感覚的、情緒的、社会的、物理的な反応とされる顧客経験に大きな影響を与えるとされるサービスエンカウンターについて、小売業者としての百貨店に焦点を当てて考察を加えたものである。

特に近年のグローバル化によって消費者の交流が盛んになっている中国と日本において、それぞれの文化価値が消費者にとってどのような影響を与えたのか、という分析は比較文化学の視点からのもので、本研究の特色である。コロナ禍の影響で本来計画していた実地調査が十分ではなかった点や、それに起因したと思われる先行研究との関連性についての検証がやや不足したことは否めないが、オンラインショップやコロナ後の消費者行動、更にはDXの活用などをも見据えることのできる可能性をも提示した論文として今後のマーケティング研究への貢献も期待できるものである。

以上、審査の結果、本論文の著者は博士（文学）の学位を受ける十分な資格があるものと認める。

備考 要旨は、1,500字以内とする。

(Note: The summary of the Dissertation should not exceed 500 words.)