

テレコム社会科学学生賞受賞報告

第9期大学院生 菊盛 真衣
(第7期 OG)

◆執筆論文の概要

「負のクチコミの正の効果——クチコミの正負の比率と並び順に着目して——」

本論は、3つの実証研究から構成される。第1の実証研究では、多数の正のクチコミの中に存在する一定の割合の負のクチコミが消費者行動に正の影響を与えるという現象が生じる条件を識別した。すなわち、クチコミの正負の比率(10:0/8:2/6:4)、クチコミ対象製品の種類(実用財/快楽財)、クチコミを閲覧する消費者の専門性(高/低)、およびクチコミ・メッセージの内容(属性中心的クチコミ/便益中心的クチコミ)によって、消費者の製品に対する態度の水準にいかなる差異が生じるのかを吟味した。第2および第3の実証研究では、第1の実証研究で見出された、クチコミの正負の比率が8:2のときに消費者の態度が最も高かった条件の下で、負のクチコミの並び順の違い(先頭/末尾)によって、消費者の製品に対する態度の水準にいかなる差異が生じるのかをそれぞれ吟味した。既存研究の多くは、負のクチコミは消費者行動に負の影響を与えると主張してきたが、本論の結果は、快楽財に関するクチコミのとき、専門性の高い消費者が属性中心的クチコミを読むとき、および負のクチコミが先頭に並ぶとき、負のクチコミは消費者態度形成に正の影響をもたらすということを示唆した。

◆執筆後記

今回受賞した論文は、私が学部生のときに取り組んだ三田祭論文に端を発します。その三田祭論文は、当時小野ゼミの新たな試みとして始まった、7期英語論文チームで取り組んだ論文です。彼らと共に切磋琢磨して作り上げた研究を、大学院生となった私の研究テーマと決め、さらに前進させて1本の論文にまとめたものが、この受賞論文です。このような光栄な賞を頂くことが出来たのは、学部生のときから熱心に指導をしてくださった小野晃典先生のおかげです。同じく学部生の頃から、私が大学院生になった今でも、困ったときには力になってくれる千葉貴宏氏、そして、この研究を共にスタートさせ、私に研究の楽しさを教えてくれた、7期英語論文チームの日浦一樹氏、岸本啓太郎氏、松本奈保子氏、中川美穂氏、氏田宗利氏には、本当に深く感謝しています。今回の受賞経験を糧とし、今後もeクチコミ研究の発展に少しでも貢献を成していくことができるよう、研究を楽しむ気持ちを忘れずに日々精進していきたいと思う次第です。



共同研究者である7期英論チーム
みんな本当にありがとう!!