

## まえがき

慶應義塾大学商学部小野晃典研究会  
第 18 期ゼミ長 芝田 朱莉

音楽史に名を残す楽聖、ルートヴィヒ・ヴァン・ベートーヴェン。彼の中期の傑作、ピアノソナタ第 18 番「狩猟」は、悪化する難聴に絶望しつつも、その苦難を乗り越え、強く明るく生きていこうという想いが内包された作品である。冒頭響き渡る深刻で暗い第 1 主題は、聴く者に、この作品が暗く悲しいものであるかのように錯覚させるかもしれない。しかし、曲調は、すぐに狩を楽しむかのような、軽快かつユーモア溢れるものへと一変する。時々思い出したかのように、第 1 主題は繰り返され、聴く者の心に雨を降らせるが、その後には必ず、一点の曇りもない明るい音色へと変化するのである。

我々第 18 期生の論文執筆活動は、まさしく「狩猟」であった。「マーケティング研究に新たな潮流を成す」という壮大な目標を掲げて、神秘の森へと分け入った我々は、ところが、まるでピアノソナタ第 18 番における第 1 主題の暗さを体現するかのような、深い絶望を味わった。マーケティング史に名を残す偉大な学者たちと我々との間には、途方もない技量の差が立ちただかつており、彼らを凌駕するほど大きな獲物を狩るという試みは、想像以上に困難だったのだ。しかし、我々は、当初の目標を投げ打つことはしなかった。先人たちの既存研究を貪り読み、仲間と昼も夜も議論を戦わせ、時にはユーモアを交えて戦意の高揚を図りながら、新理論の打ち立てに勤しんだ。まるでピアノソナタ第 18 番が、第 1 主題から一転して前向きに進行するように。こうして、我々は、苦しくも楽しい狩猟に従事し、マーケティング研究に新たな潮流を成す 3 篇の論文と 1 篇の提言という獲物を携え、今ここに凱旋したのだった。以下、それらを紹介したい。

第 1 の論文は、慶應マーケティング・ゼミ合同発表会および商学部四分野インゼミ研究報告会において発表した「サービス・リカバリー戦略——謝罪と感謝の効果の相違に着目して——」と題する論文である。サービスの失敗は、顧客の自尊感情を低下させ、サービスに対する満足度を低下させる。既存研究においては、サービスの失敗に対する心理的補償として、謝罪よりも感謝の方が効果的であると主張されてきた。しかし、既存研究は、謝罪と感謝の特性の多様な相違点のうち、一側面しか考慮していなかった。本論は、見過ごされていた相違点に言及しつつ、謝罪と感謝の各々がより効果的である場合を分かつ基準を識別した。

第 2 の論文は、上記の三田祭論文を英訳した“Reexamination of Appreciation and Apology as Service Recovery Strategies”と題する英文論文である。我々第 18 期生は、日本語で執筆し終えた上記の三田祭論文の英訳作業を行い、英訳した論文を EMAC (European Marketing Academy) に投稿した。審査ののち、口頭プレゼンテーションまたはパネル展示にて発表予定である。なお、学会投稿時の字数制限の都合上、英語化された論文は、日本語の三田祭論文より簡略化されている。

第 3 の論文は、流通経済研究所主催「食と農・流通（小売・外食）における新型コロナウイルス対策 懸賞論文・提言」に投稿し、佳作に入選した「シェアリングエコノミーによる買い物難民救済——取引コスト理論の観点から移動販売事業の課題を考える——」と題する論文である。買い物難民問題は、新型コロナウイルスの蔓延によってますます深刻化が進む社会問題の 1 つである。移動販売事業は、買い物難民問題に

対する有効な解決策として注目を集めているものの、取引コスト理論の観点から見ると、参入リスクが高いという問題を抱えている。そこで本論は、こうした既存の移動販売事業の問題を解決すべく、シェアリングエコノミーを用いた新たな移動販売事業を提案し、その有効性を吟味した。

そして、最後の1篇は、同じく流通経済研究所主催「食と農・流通（小売・外食）における新型コロナウイルス対策 懸賞論文・提言」に投稿し、サントリーフラワーズ賞に入選した「#JedeBouquet——花卉業界の経済損失の軽減方法に関して——」と題する提言である。新型コロナウイルスの影響によるイベントの延期や中止は、切り花需要を減少させ、その結果、花卉業界は、甚大な損失を被った。この損失を軽減する鍵は、切り花需要が高い結婚式にある。そこで、本論は、ウェディングブーケのオンライン購入サイトを用いた花卉の需要創造策、および、結婚式に代わるイベントとして、花卉業界と花嫁ら、ひいては社会全体に幸せを繋ぐ「SNS上でのブーケトス」を提案した。

以上の4篇の論文および提言は、数多くの方々の支えがなければ、決して完成しなかったに違いない。ここで我々の論文執筆活動を支えてくださった方々に、感謝の意を申し上げたい。喜怒哀楽を共にした同期へ。共に力を合わせてきた同期の存在がなければ、論文執筆活動をやり遂げることは決してできなかったであろう。議論に行き詰まり場が通夜の様相を呈した時、一筋の突破口を見つけ興奮して皆で叫んだ時、一つ一つの思い出が、愛おしく、かけがえのないものを感じられる。論文執筆活動の思い出を振り返ると、どの場面にも必ず同期の姿がある。強く、賢く、逞しい自慢の同期に、改めて感謝の意を表したい。憧れの存在である、先輩方へ。論文執筆活動中、我々の頭の中には、「マーケティング研究に新たな潮流を成す」という思いと同じくらい強く、先輩方の論文に引けを取らない論文を執筆したいという思いがあった。一歩進めば問題につまずく未熟な我々のために、どんな些細なことでも真摯にご指導して下さり、問題が解決すれば我がことのように喜んでくださった。先輩方の存在がなければ、我々の論文は完成し得なかったであろう。愛する家族へ。自宅で論文執筆活動を行う上で、自身の家族だけでなく、同期の家族にも多大なご協力をいただいた。英訳の添削をしてくださった家族、アイデアに意見をくださった家族、リビングを占拠することを許してくださった家族、そして、休憩時間ごとに励ましの言葉をかけてくださった家族。全ての家族に対して、感謝したい。そして最後に、未熟な我々に寄り添い、手厚くご指導くださった小野晃典先生に、心より感謝申し上げたい。小野先生のご指導がなければ、我々の論文は、1篇たりとも完成し得なかったであろう。小野先生は、我々が論理を紡ぐことを通じて、正しく深い考え方を身につけ、より良い社会への道筋を見出せるように、どんな時も温かく見守り、行く先を照らしてくださった。我々一人ひとりを気遣い、愛をくださった小野先生の下で真理を探究できたことは、一生の幸せであり、誇りである。今一度、先生のご指導に深謝したい。

我々は、数多くの方々に支えられながら貫徹することのできた論文執筆活動を通じて、論理的思考力という名の鋭い爪を得た。この爪は、我々がこれからも、より良い社会の実現の一助となることを期し、真理の探究という狩猟を行っていくために必要不可欠な武器である。これまで我々の活動を支え、そして今も見守ってくださっている方々に報いるためにも、我々は、爪を研ぎ続けることを忘れず、神秘の森に挑み、世の中の人々に森の恵みを届けたい。

2021年1月吉日

## 目次

まえがき .....	iii
目次 .....	v

### 論文 「サービス・リカバリー戦略——謝罪と感謝の効果の相違に着目して——」 (慶應義塾大学商学部四分野インゼミ研究報告会にて発表)

序文 .....	2
第 1 章 はじめに .....	3
第 2 章 既存文献レビュー .....	4
2-1 サービスの失敗とリカバリー .....	4
2-2 心理的リカバリー .....	5
第 3 章 仮説の提唱 .....	6
3-1 仮説の諸前提 .....	6
3-2 仮説 1 心理的リカバリーのみが行われる状況に関する仮説 .....	8
3-3 仮説 2 心理的リカバリーに加えて物理的リカバリーを併用する状況に関する仮説 .....	9
第 4 章 実験 1 .....	10
4-1 実験の概要 .....	10
4-2 マニピュレーション・チェック .....	11
4-3 測定尺度の信憑性・妥当性 .....	12
4-4 仮説 1a に関する分析の結果 .....	13
4-5 仮説 1b に関する分析の結果 .....	14
第 5 章 自尊感情向上効果に関する追加分析 .....	15
5-1 追加分析の目的と方法 .....	15
5-2 軽微・感謝グループにおける自尊感情の変化 .....	15
5-3 軽微・謝罪グループにおける自尊感情の変化 .....	16
5-4 重大・感謝グループにおける自尊感情の変化 .....	17
5-5 重大・謝罪グループにおける自尊感情の変化 .....	17
第 6 章 実験 2 .....	18
6-1 実験の概要 .....	18
6-2 仮説 2a に関する分析の結果 .....	20
6-3 仮説 2b に関する分析の結果 .....	21
第 7 章 おわりに .....	22
7-1 本論の学術的含意 .....	22

7-2 本論の実務的含意 .....	22
7-3 本論の限界 .....	23
7-4 今後の課題 .....	23
参考文献 .....	23
参考資料 .....	27
補録 1-1 調査票 1-A .....	28
補録 1-2 調査票 1-B .....	30
補録 1-3 調査票 1-C .....	32
補録 1-4 調査票 1-D .....	34
補録 2-1 調査票 2-A .....	36
補録 2-2 調査票 2-B .....	38
補録 2-3 調査票 2-C .....	40
補録 2-4 調査票 2-D .....	42

## 論文 「シェアリングエコノミーによる買い物難民救済

### ——取引コスト理論の観点から移動販売事業の課題を考える——

(食と農・流通における新型コロナウイルス対策懸賞論文・提言に応募)

序文 .....	46
第1章 はじめに .....	47
第2章 既存文献レビュー .....	48
2-1 移動販売事業とくし丸に関する既存研究 .....	48
2-2 取引特定投資と機械主義の関係に関する既存研究 .....	49
2-3 シェアリングエコノミーに関する既存研究 .....	50
第3章 現在の移動販売事業の問題 .....	51
第4章 新たな移動販売事業とその効果 .....	51
第5章 おわりに .....	52
参考文献 .....	53
参考資料 .....	54

## 提言書 「#JedeBouquet ——花卉業界の経済損失の軽減方法に関して——」

(食と農・流通における新型コロナウイルス対策懸賞論文・提言に応募)

序文 .....	56
----------	----

第1章	はじめに .....	56
第2章	消費者分析 .....	57
	2-1 花嫁 .....	57
	2-2 花嫁の友人ら .....	58
第3章	プロジェクト内容 .....	58
	3-1 概要 .....	58
	3-2 詳細 .....	58
	3-2-1 利用方法 .....	58
	3-2-2 動画に関して .....	61
第4章	採算計画・経済効果 .....	62
第5章	おわりに .....	62
	謝辞 .....	63
	付録 .....	63
	参考文献・参考資料 .....	64
	図表索引 .....	67
	バックナンバーの紹介 .....	69
	執筆者一覧 .....	72

