

クチコミの影響とそのメカニズム

慶應義塾大学商学部 小野晃典研究会第二期

佐伯佑介(y-saeki@msh.biglobe.ne.jp)

福田恭子(kyoko41st@hotmail.com)

遠藤麻美(kaineko@syd.odn.ne.jp)

研究目的



クチコミがブランド選択において
大きな影響を及ぼすのはなぜだろう？

ブランド選択におけるクチコミの影響とそのメカニズムを、消費者行動論のフレームワークに準拠しつつ解明する。

本論の流れ

クチコミをその機能に沿って3種に識別し、
概念モデルを構築する。

構築された概念モデルを
共分散構造分析を用いて実証する。

分析結果からクチコミの操作化を目指す企業に
対するインプリケーションを導出する。

広告的クチコミ (広告的クチコミの定義)

「あのラーメン屋の叉焼は鹿児島黒豚使ってるらしいわよ…」
「あの店の～は～円らしいわよ…」などのように

当該ブランドに関して、
その物理的側面の情報を伝達するクチコミ

この種のクチコミを、
「広告的クチコミ」と定義する。

広告的クチコミ (多属性態度モデルの援用)

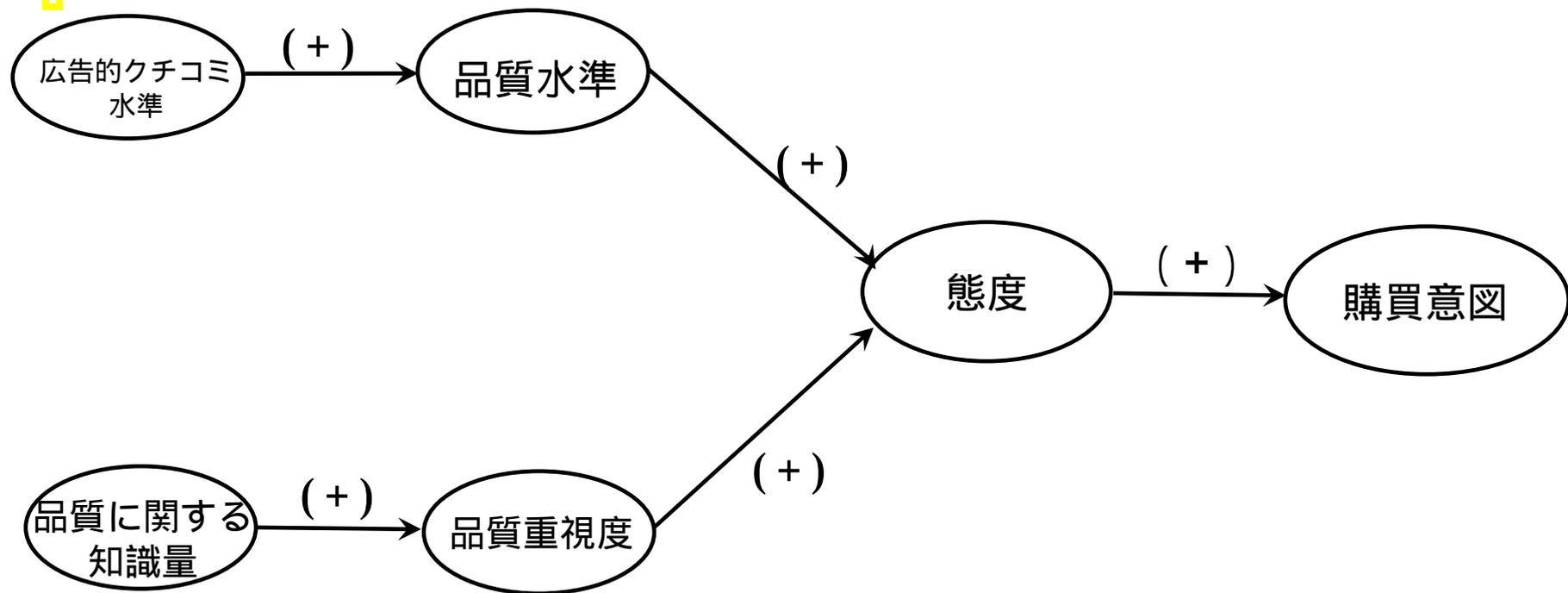
多属性態度モデル (Fishbein 1967)

属性が生み出す価値(態度)は、
その属性の水準と重視度によって規定される。

広告的クチコミは、品質水準についての情報であり、態度の
規定因である品質水準に影響を及ぼす。

消費者が多くの知識有すると当該ブランドに対する自我
関与を高め、品質重視度に影響を及ぼす。

広告的クチコミ (概念モデル構築プロセス1)

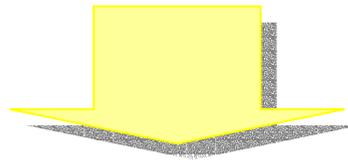


社会的クチコミ (社会的クチコミの定義)

「あの店に行くのっておしゃれだよね…」

「あの店は行列ができているらしいよ…」などのように

社会(集団・集団内の個人)による
個人の消費行動に対する評価を伝えるクチコミ

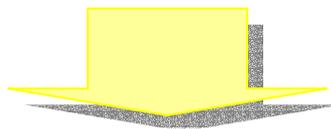


この種のクチコミを、
「社会的クチコミ」と定義する。

社会的クチコミ (行動意図モデルの援用)

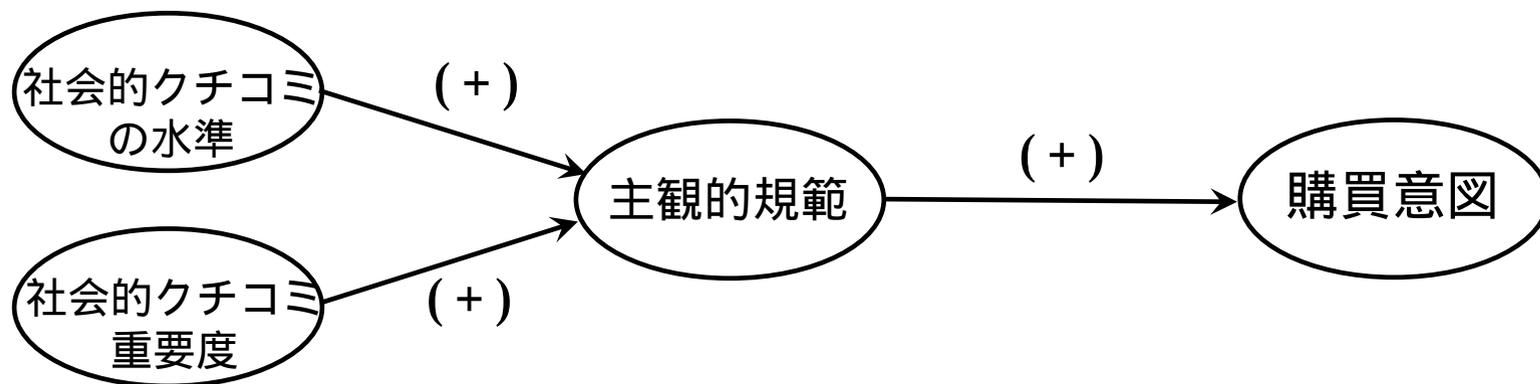
行動意図モデル(Fishbein 1967)

個人の行動意図は、
態度の他に社会規範によっても規定される。



社会的クチコミは、当該ブランドに関する社会規範についての
情報であり主観的規範に影響を及ぼす。

社会的クチコミ (概念モデル構築プロセス2)

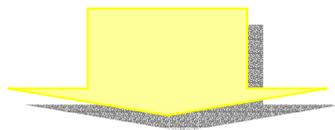


評価的クチコミ (評価的クチコミの定義)

「友達があのレストラン屋はおいしいって言ってたわよ…」

「あの店はいいよ、お勧めだよ…」などのように

クチコミ送信者の判断に基づく
情報を伝えるクチコミ



この種のクチコミを、
「評価的クチコミ」と定義する。

評価的クチコミ (消費者意思決定モデル(CDM)の援用)

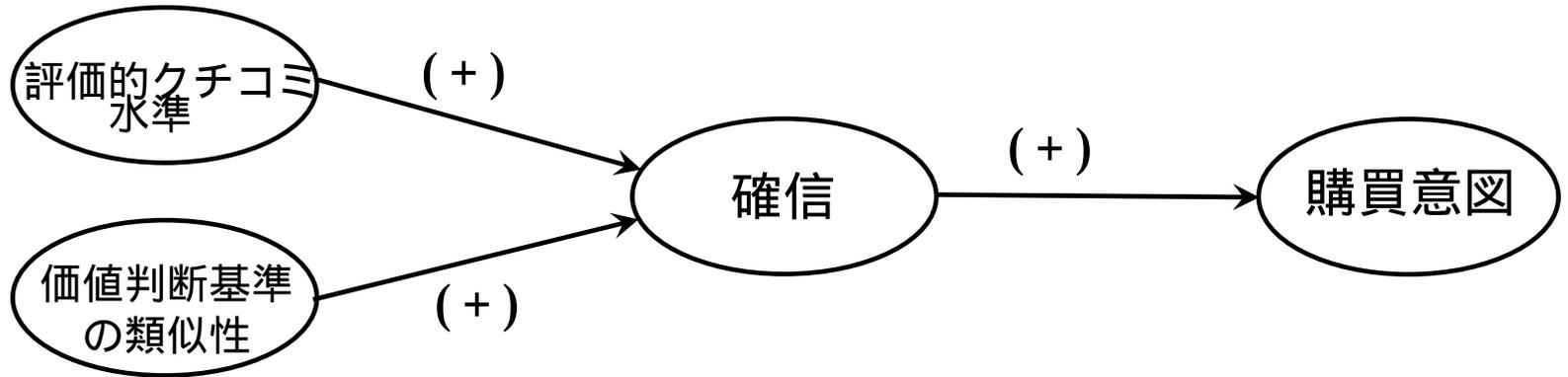
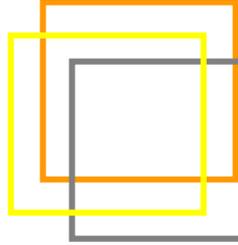
消費者意思決定モデル(CDM) (Howard 1989)

包括的消費者意思決定モデル。
意図は態度の他に確信によっても規定される。

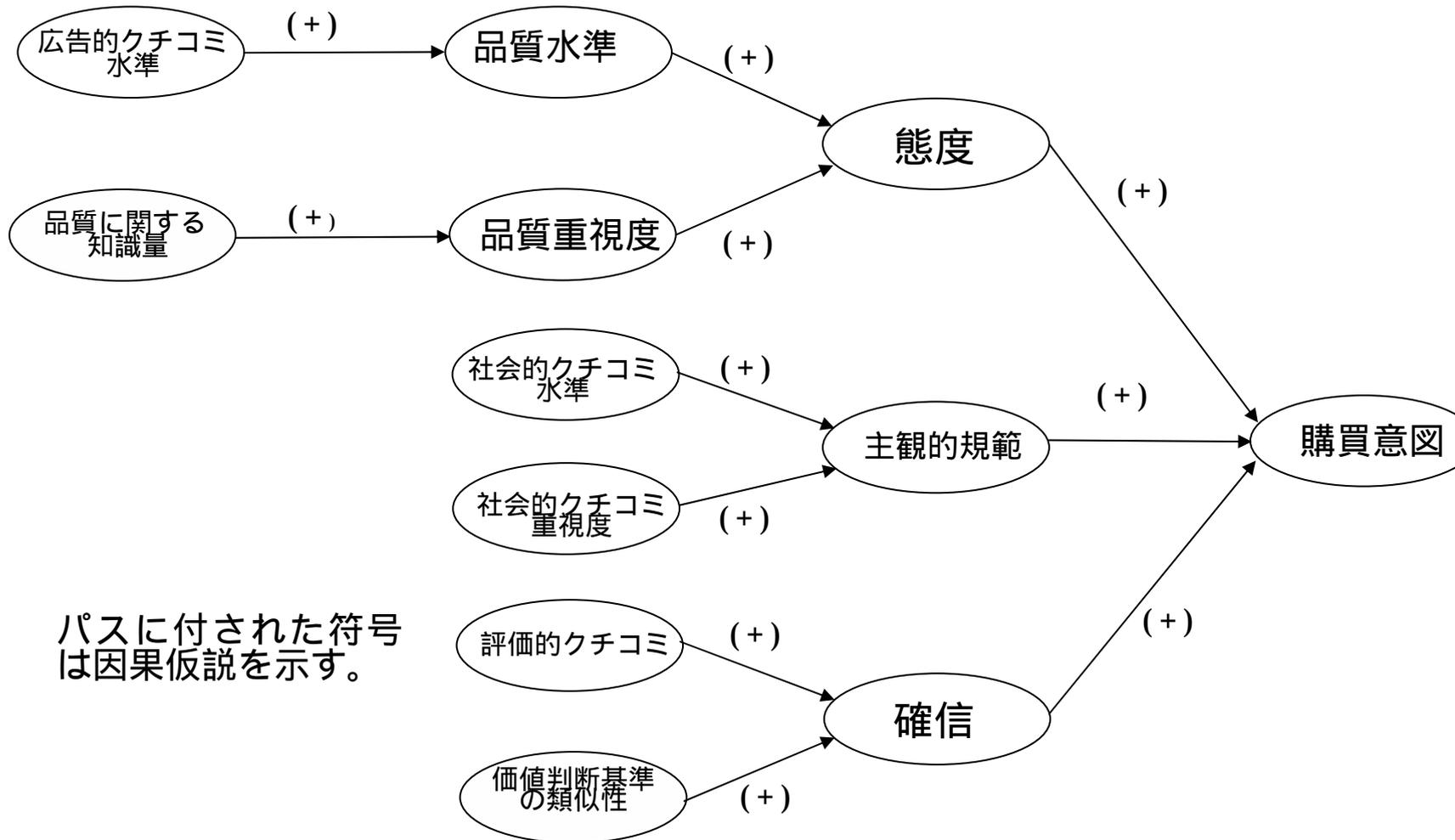
評価的クチコミは、消費者の判断についての情報であり、
確信に影響を及ぼす。

クチコミ受信者がクチコミ発信者と自分が似た価値判断基準を
有していると感じていると、自分と類似した判断をすると知覚し
評価的クチコミの影響の度合いに影響を及ぼす。

評価的クチコミ (概念モデル構築プロセス3)



概念モデルの完成



分析の概要と結果

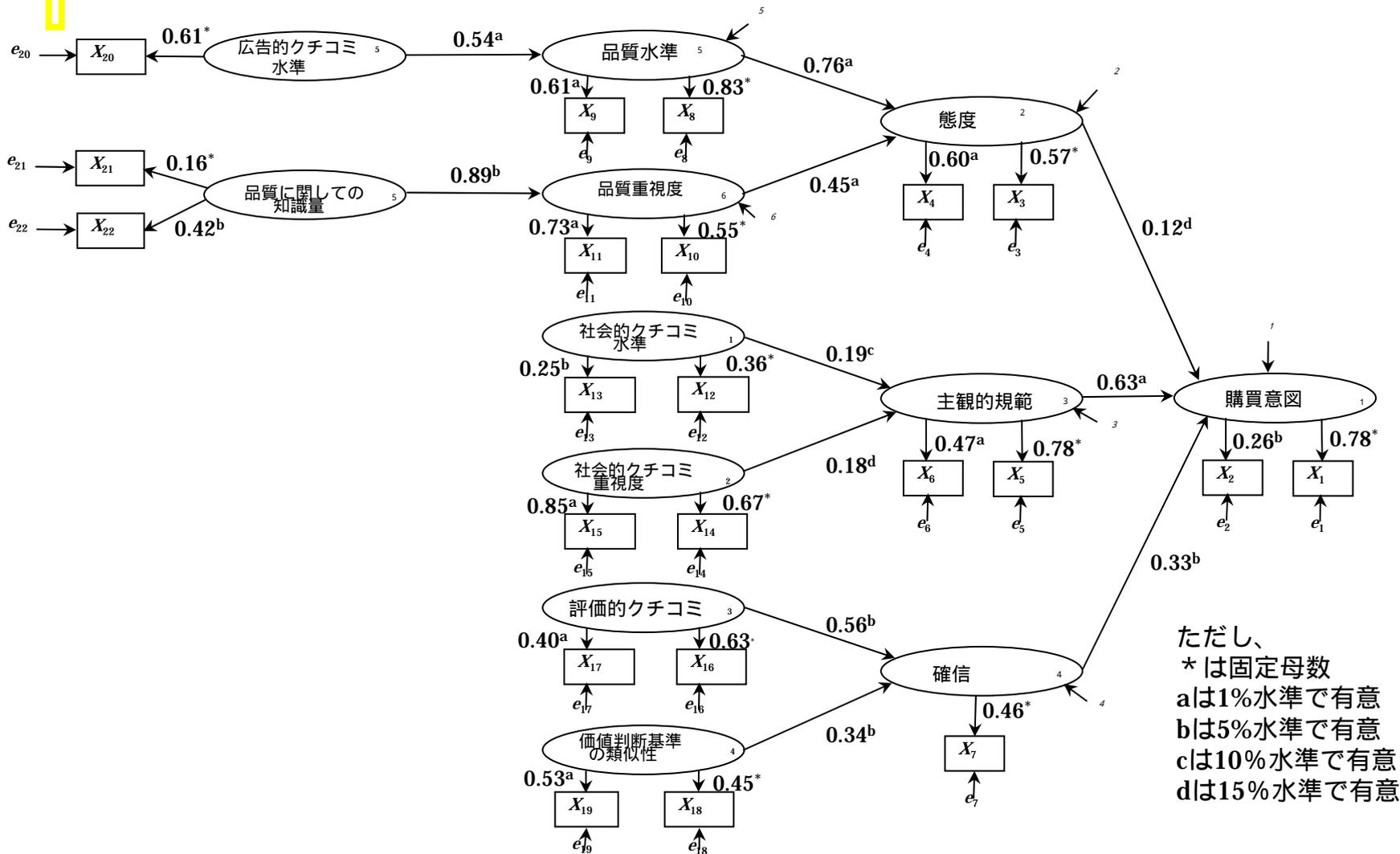
分析概要

消費者に対する質問紙調査。
被験者は便宜的に抽出された学生。
サンプル数は250。
そのうち有効回答は、249(99.6%)。
Amosにより共分散構造分析を行った。

分析結果

χ^2 値 (P値)	852.86 (0.000)	RMSEA	0.12
GFI/AGFI	0.77/0.69	AIC	984.86
RMR	0.15	BIC	1412.21

分析結果



ただし、
 * は固定母数
 aは1%水準で有意
 bは5%水準で有意
 cは10%水準で有意
 dは15%水準で有意

学術的インプリケーション

クチコミは非常に重要なマーケティング要素である。

クチコミ情報の多様性を識別し
クチコミ研究に新展開をもたらした。

新たな要素を追加した
包括的消費者行動モデルを構築した。

実務的インプリケーション

広告的クチコミ

消費者にとって
品質情報の取得は相対的に重要ではない。

社会的クチコミ

消費者は周りの目を気にしながら
購買意思決定を行う。

評価的クチコミ

消費者は他者の製品評価を参照して
製品評価を行う。



Thank you for listening.

PRESENTED BY JYUSEMI PROJECT TEAM
IN ONO SEMINER SINCE 2001

ONO SEMINER SINCE 2001