

顧客満足および不満足形成について
—ヒューマンサービスにおける質的研究—

A Study of Customer Satisfaction and Dissatisfaction in a Formation Process:
A Qualitative Research in Human Service

斎藤 敏子
SAITO Toshiko

はじめに

従来の顧客満足研究において消費者によって知覚されたサービス成果と消費者がすでにもっていた評価基準とを比べることによって満足ないしは不満足がもたらされると考えられている。ここでいう評価基準は、主観的なものであり期待や規範に基づくものと想定されている。ここで知覚されたサービスの成果が期待あるいは規範の水準以上にとらえられた場合には満足が形成される。したがって当該基準を満たさない場合には不満足になると仮定されているのである。しかし、この一般的なパラダイムによる理解は満足形成過程を十全に説明するものといえるのであろうか。

従来の顧客満足分析においては主観をコンテキストにより反映されるものととらえてはかならずしもこなかったが、そのような把握で良いか否かについては問題がある。コンテキスト自体が顧客満足形成もしくは不満足形成にあたっての決定要因の一つとなるのではないか。この点については顧客満足形成の主要因の一つと考えている。コンテキストは思考ではなく意識の感覚面を示すものととらえられるのではないだろうか。¹⁾

このようなヒューマンサービスの消費についての顧客満足形成は事後的な行動に焦点を当てて分析されてきた。満足ないし不満足は複合的な心理状態であり、従来の研究はもっぱら認知的な評価についての分析であるという限界をもっていると考えられる。コンテキストの要素が欠落しているかもしくは不当に低く扱われてきた、と言わざるを得ない状況がみられる。

本稿においては、コンテキストの要素が顧客満足形成の中で担う役割を重視したい。したがって単に認知過程によって顧客満足の形成を検討していくのではなく、コンテキストを重要な要素としてこれを検討するものである。²⁾

問題意識

意識の感覚側面としてコンテキストの要素をとらえることになるが、この感覚側面には好悪、喜怒哀楽など心理的なものがすべからく含まれる。コンテキストは個別の様相をもっており、そ

の認知的な把握は多様なものとならざるを得ない。

マーケティング研究においてはコンテキストの要素の側面は、かつて購買行動モデルの重要な要素ではあったが、かならずしもその内包は明らかとはならなかった。しかしこれはコンテキストの要素が重要でないというわけではなく、そのメカニズムの探求が非常に難しいことを表わしていると考えられる。コンテキストそのものの研究は心理学もしくは社会学の範疇と想定されるが、マーケティング論は学際的な領域であり、顧客満足研究においてもその対象として包含されうると考えられる。サービス組織が供給する「製品」によってもたらされる消費もコンテキストによって大きく影響されていると考えられるからである。

サービス・パフォーマンスにコンテキストは大きく関与しており、顧客満足形成もしくは不満形成に効果をもたらす。この場合コンテキストが大きな影響要因となることが予想される。もとよりサービス消費についてはこれをめぐる生活の多様なコンテキストに捕捉されることが避けられない。顧客志向のマーケティング政策がこれをコントロールしようと試みても、その可能な部分のごく一部であると予測される。³⁾

したがって従来のマーケティングあるいは購買者行動研究においてコンテキストの分析は等閑視されてこざるをえなかった。しかし顧客満足研究においてコンテキストが重要な決定要因であることは否めない。顧客満足研究においてコンテキストを定位することが喫緊の課題である。本稿ではコンテキストを背景とし、その顧客満足ないし不満における機能を追究しようとするものである。このコンテキストの要素は個人によって相違するものであり個人が社会化する過程により変動すると考えられる。

社会化は特定のコンテキストに基づくものであり従来の定量的研究においては当然に扱われてこなかったものである。これを質的研究による定性分析によって補完しようとするのが本研究の目的である。

このコンテキスト形成についての「人の社会化」が社会心理学のひとつの問題となっている。これについて社会心理学者の大橋英寿は興味深い仮説を提示している。以下これについてふれておきたい。人が社会の一員として育つプロセスにおいて、パーソナリティ心理学、発達心理学、社会心理学、社会学、文化人類学などそれぞれの立場で社会化によせる観点や関心の違いはある。たとえばパーソナリティ心理学の観点からは衝動統制の習得としての社会化であり、社会学の観点からは役割訓練としての社会化であり、さらに文化人類学の関心は文化化としての社会化である。社会化は一つの学問分野だけでは解決できない幅広い内容を含んでいることに気づかされる。⁴⁾

その際社会化の関心は子どもだけではなく、幼児から老人までの生涯発達つまり人のライフサイクル全体に拡大している。なぜならばパーソナリティ、社会、文化は密接に結び付いている複合的過程だからである。

社会化を理解するには直接観察できる個人の行動を指すというよりも、個人の行動を他者との影響と関連づける視点が必要である。その相互影響の関数として個人の個別行動をとらえるのである。そこでその個人に影響を及ぼした人々や社会文化などを包括的にとらえる時間・空間的枠組みの設定が必要となる。ライフサイクルにわたって個人が適応を迫られる文化基準を把握するときには3つの時間軸が交差する点が注目されよう。3つの時間軸とは、生活時間、社会的時間、

歴史的時間である。

まず生活時間とは暦年齢による発達時期のことである。これは生物学的なタイムテーブルにもとづいて幼児期—児童期—青年期—成人期—老年期と年齢で分ける指標であるが、これでは大雑把すぎて個人の生物学的特定の知識がないとその人々について想像することはできない。

また、社会的時間であるが、年齢階梯システムまたは年齢規範システムを形成している時間軸である。たとえば現代の日本社会では七五三などの幼少期の儀礼、また還暦祝などの老年期の儀礼、さらに普通自動車運転免許の取得の資格、選挙権の行使、成人式などがあげられよう。これは暦年齢と一緒に年齢で定められている通過儀礼である。それに反して子供が家の手伝いをする年齢や、ボランティア活動をはじめめる年齢、出産年齢などは社会の変化や時代の変化で異なり社会年齢はパラレルではない。

そして、歴史的時間は長期にわたる全体社会の時間軸である。昭和末期の円高やバブル景気などの経済、産業、都市化などは社会システムを変化させ年齢階梯システムを変化させる。

人間は3つの時間軸の交差構造に基づき適応・不適応・無適応を繰り返しながら社会化し、社会・文化の時代史的変動とともに変化する。したがって人の社会化の過程は生活時間、社会的時間、歴史的時間の枠組みから多角的に把握する必要がある。

このような社会化のコンテキストにより購買行動が規定され、さらには顧客満足についても規定されることになる。そうだとすれば、一般的なもしくは普遍的な顧客満足を想定することにはかなり懐疑的にならざるを得ない。あくまでも個別の状況を踏まえた顧客満足のありようを把握するのであれば、従来の定量的分析は妥当性を欠くものといえるかもしれない。少なくともこれを定性的分析もしくは質的分析によって補足ないしは代替する必要があるといえるのではないかと考えられる。

また顧客満足は固有の文化的コンテキストの中で生じる。このコンテキストのなかでは毎日文化実践がおこなわれその中の文化的意味が選択される。還元すれば購買行動および顧客満足は文化の衣に包まれているといえよう。⁵⁾ この「意味空間」の中で顧客満足を把握する必要がある。

意味空間の中には当該文化固有の体系が存在する。いわば社会の基本にある考え方の集積である。そこで構成される関連体系は領域別に形成されてくる。同じ時代の顧客満足についての関連も場所の相違により大きく異なるはずである。たとえば百貨店における購買行動を前提とする顧客満足形成と、大学において授業をサービスとして捉える場合の顧客満足形成とでは当然相違が考えられる。そこにまつわる多くの観念は暗黙知であり常識として認知されていると考えられる。文化的意味体系自体は共有される巨大なものであるが個人はそこから自らの意味体系を構成していく。

このように構築された意味空間の中で固有の意味体系が求められる。顧客満足は通常その提供者と受容者との間の相互交渉により形成される。両者の間の言語的および非言語的コミュニケーションによって媒介されるのである。この意味で顧客満足は一種の「文化実践」といえる。ここでいう文化実践とは、ミラーおよびグッドナウ（1995）⁶⁾によれば、①日常生活で定期的におこなわれている意味行為で、②集団構成員により共有され、③事物をおこなう方法についての規範的期待をとともなう行動、のことである。サービスを購買することは文化実践の例でありこれをおこなうことは個人の意味空間の繁栄を意味する。文化実践をおこなうことにより文化的な意味が

加えられ意味空間が増幅される。購買行動から生じる多様な文化的意味が顧客満足に投影すると考えられる。

文字テキストデータの重要性

質的データは多様であるが文字テキストデータは意味のコンテキストを明確化しようとする場合にはとりわけ重要である。質的研究においては文書についての分析が重要であることがひとつの根拠である。質的研究における文字テキストとしては、フィールドノーツ、インタビュー記録、日記・日誌、社史・人事考査関係記録、行政文書、雑誌・新聞等の記事などが、非常に重要な資料ととらえられることが多い。文字テキストデータが重要であるもう一つの根拠は、非言語的情報中心の資料についても文字テキストによって分析することになるからである。映像記録や写真などの非言語的情報は言語的情報によっては得られない要素を含んでいることもある。これら进行分析するには、言語化し文書化することが必要になる。⁷⁾

質的データを分析するためにはまずコーディングが必要となる。簡単にいえばテキストデータに対して小さな見出しを加えていくことになる。またコーディングは、文字テキストデータが含む情報を圧縮することでもある。これにより操作の容易性を増しデータの縮約をはかることにもなる。しかしコード自体とオリジナルの文字テキストデータを比較参照することが可能であるようにしていかなければならない。

質的データ分析を行う場合には相当量の文字テキストデータから一部分を取り出す。これをもって「論文」の形式に再編成していくことになる。質的研究においてはフィールドノート、公的文書、インタビュー記録、自由記述回答など多様な文字データの中から特定対象部分を抽出する。そしてこれを「論文」の別のコンテキストに融合させていくことになる。つまり質的研究における文字テキストデータ分析は新たな編集作業という位置づけができよう。定性的コーディングは当該編集作業の着手部分を占めることになる。

定性的コーディングを行うことにより類似の主題が複数の文字テキストデータに共有されることがわかるかもしれない。特定のコードが異なるインタビュー記録やフィールドノートに共通してできている場合にはこれが重要な主題となっているかもしれない。そうなればコードがもはや小見出しではなく抽象度が高くなり概念的カテゴリーになっていくと考えられる。

QDA ソフトによる分析

質的データ分析用のソフトウェアは決して特殊なものではなく従来ノートや紙のカードで行われてきたものを電子的に移し替えたものと言える。このソフトの代表的なものは MAXqda であり本研究においてもこのソフトを使用している。⁸⁾この MAXqda には4つの機能に対応する画面構成がなされる。①文書データセットの管理、②文書データにたいする編集およびコーディング、③コード同士の関係に対応した分析モデルの構築、④特定のコードに対応するカードの検索・抽出、である。文字テキストデータを複数のグループに分けて管理することが①であり、その管理されたテキストを選別したりコード化する作業が②である。③ではいくつかの項目の間の関係を

階層構造として把握することになる。そして最後に類似したものをグルーピングしていくことが④に該当する。

定性的コーディング

定量的コーディングの場合には、あらかじめ設定された仮説もしくは見込みに対応するコードが定まっていることが多いが、定性的コーディングの場合にはテキストデータを編集・分析していく中でコードを新しく設定することが一般的である。すなわち定性的コーディングにおいては、一つの筋を形成していくようなテーマ、もしくはサブテーマを見出していくことになる。そしてこのテーマもしくはサブテーマ相互間の関係を追究していく。⁹⁾

このように定性的コーディングにおいては、対象についての考え方やモデルないしそれについての説明を新たに設定することになるのである。しかしこのようないわば帰納的アプローチだけで分析を進めていくわけではない。質的研究においては何らかの前提から導出される考え方やタームをコードとして用いることもある。データは妥当な分析と解釈によってのみ何らかの意味をもちうる、と考えられる。前提なしに分析をすることはそもそも不可能である。したがって、帰納的アプローチをとるかもしくは演繹的アプローチをとるかという選択はあまり意味をもたない。

帰納的アプローチによるコーディングをおこなう場合は、テキストデータそのものからコードを設定しこれを学術的な用語へと変換していく。演繹的アプローチによる場合は特定の考え方を前提としてコードを作成しこれをテキストデータにすり合わせていく。

テキストデータからコードを設定し定性的コーディングを実施するには、テキストの文書を読み込んでいく過程でコードを抽出し書き出していく。本研究においては学生に書いてもらった授業評価のアンケート（私製）の自由記述をテキストデータとしている。学生は授業評価についての問題関心にもとづいて自由連想の形で記述している。

定性的コーディングにおいては、文書データの内容に対応する形で要約もしくは置き換えによるラベルが形成される。このラベルが定性的コーディングにおいては、一つのコードに当たると考えられる。本研究においては「聞き取りやすさ」あるいは「私語」などのタームがこれに当たる。一般的にはオープン・コーディングの作業ということになる。これらは一定の内容の要約となり、これに対応する小見出しをつけること、と言える。

一般的な文献もしくは論文であれば同じ小見出しが繰り返されることはまずない。しかし、定性的コーディングでは同じコードが複数個所で登場することもある。つまり定性的コードは、索引としての機能も有している。定性的コーディングは帰納的性格をもっており、小見出しのない索引のラベルを添付する行為を通じて内容が構成されている。

コーディングについては、膨大なものとなる可能性があるが研究の進展によって抽象度が高度化し少数化した概念につけられたコードを割り当てることによって合理化をはかることになる。この「焦点的コーディング」といわれる手法が次の作業手順となる。文書に沿ってつけられたコードから焦点的コードを抽出することは特に困難なものではない。本研究では「聞き取りやすさ」や「黒板の字」といったコードは物理的環境に集約されよう。複数のコードを集約することにより一連のコードが編集されることになる。この水準のコーディングは単なる小見出しづけとは相

当に異なるものとなってくる。コードと対応する文書細片の相互関係を明確化するとともに、抽象度の水準も高度化している。

方法

2008年12月、ある大学で質問紙調査を実施し計11名の協力が得られた。回答者には授業について自由に記述してもらうように教示し、なんらの制約も加えず思ったとおりに書いてもらうように指示されている。なお本研究では回答に不備がみられたものは特になかった。

最終的に11名を分析の対象とした。全員1年生であり1名を除いては同じ専攻の学生である。商学関連科目を履修しており、当該授業内で本調査を実施した。

紙幅の関係ですべてを取り上げることはできないが、一部について具体的に上げたい。

コーディングの実施および分析にあたっては、大谷 尚(2007)の方法を参照した。すなわち、データの中の注目すべき語句を記入し、前項の語句を言いかえるデータ外の語句を記入し、前項を説明するための概念、語句、文字列を記入する。以上に基づき、テーマ・構成概念を記入し、疑問・課題を記入する、というものである。

ここから先には、ストーリー・ラインおよび理論記述の試行の段階があるが、今回の研究においては、その段階までは達していない。今後の課題としたい。

事例1

この授業は何をするのかよく分からなく初めは不安でした。しかしいざ始まってみると授業の内容も興味深くとても満足できました。社会に出るうえで重要なことを学ぶことができましたが、同時に自分の力不足を自覚できました。またこの授業は終わってはいないので残りわずかですが、今後も自分を成長させたいと思います。

一般的に先生の声が小さい場合やトーンが低い場合は良い印象を受けず、話を聞く気になれないのですが、先生の場合は声量や声質もよく人を不快にさせないのでよいと思いました。

この授業は他の授業よりも集中でき、やりやすいと思います。班や皆で話し合うスタイルでも授業中に発言を求められるので、皆私語をしている暇もなく授業に集中できました。普通の授業では90分間何もしゃべらずにいるので苦痛ですが、この授業は例外といえます。

それから、黒板に書く字が汚ければ説得力に欠けたり、ノートに写す気がなくなるのですが、先生の黒板に書く文字は、見やすく大人の文字という感じがしました。最近はパソコンや携帯電話の普及で文字を書く機会が減っており、文字本来の美しさがどんどん失われていくのが残念です。

私はシラバスが計画とおりにいくことは少ないと思うのでシラバスを気にしないので、それによってやる気が出たりなくなったりすることはありません。

先生の説明は具体的でありとても分かりやすかったと思います。授業中に先生は質問がないか、とたびたび言っていたと思います。そういった機会があると特に留学生にとってはよかったのではないのでしょうか。

説明の中に最新の情報が折り込まれていてよかったですと思います。時代は今も進みつつけており、最新の情報を知ることが武器になると思います。今後も様々な情報を提供し続けてもらいたいと思います。

テキスト中の注目すべき語句として「興味深くとても満足」、「声量や声質もよく」、「集中できやすい」、「私語をしている暇もなく」、「黒板に書く文字は、見やすくて」、「シラバスを気にしない」、「説明は具体的」、「質問の有無」、「最新の情報」などが書き出せる。テキスト中の語句の言いかえとして「受講の動機」「教員からの影響」「インセンティブ」などがあげられる。これらを説明するようなテキスト外の概念としては、「カリキュラム」「入学状況」「専門性」などがあげられる。

テーマもしくは構成概念としては、「大学の専門科目の体験」ということになろう。疑問・課題としては「非力な自分をどのように向上させるか」という内容になると考えられる。

事例2

話し方や、声のトーンはとても聞き取りやすいと思います。他の先生に比べるとかなり聞き取りやすいと思いました。先生がお話された後、毎回「分かりますか」と確認されます。質問の有無についても聞いてくださるので良いと思います。話の後毎に分からないかどうかをすぐに解明できるので、とてもよいと思います。しかし教科書はあっても使用頻度が低い気がします。私はプリントを見直して時々復習する 때가あります。

もともと授業内容に関心があって受講しています。加えてこの授業の場合には先生ご自身の体験を話してくださるので興味深く聞くことができます。またこの授業はとてもわかりやすいと思います。「わかりにくい」と思っても、先生は必ず「分かりますか」と、理解しているか否かを尋ねてくださいます。そのため今までの授業でわからないと思ったことはありませんでした。また、事例を挙げることもわかりやすくするポイントだと思います。

板書は綺麗な字でとても読みやすいと思います。字の間隔もちょうど良いと思います。白のチョークばかりでなく色のついたチョークを使うと、もっとわかりやすくなると思います。他の授業に比べて私語はとても少ないと思います。なぜなら専攻の授業ということで、受講している人は興味があり、学びたいと思っているからです。だから、みんな喋らず先生の話の話を聞いているのだと思います。学生の私語は興味を持つ授業かどうかでも違ってくると思います。情報提供の仕方は上手だと思います。何を伝えようとしているかがよく分かります。

テキスト中の注目すべき語句は、「聞き取りやすい」、「質問の有無」、「見直して復習」、「関心があって受講」、「興味深く聞く」、「とてもわかりやすい」、「とても読みやすい」、「私語はとても少ない」、「情報提供の仕方は上手」などであるが、Aさんと論点について相当部分重なっていることがわかる。

事例3

先生は授業中によく質問をしますから授業を受けているときには精神を集中しています。私は日本語能力があまり高くないので先生の質問にちゃんと答えられるかどうか少し心配しています。私が留学生なので日本語の能力はあまり高くありません。授業の内容の理解は80%くらいだと思います。

プリント教材の内容は豊富で面白いと思います。いろいろな例をあげて説明してあり分かりやすく適切だと思います。社会についての考え方をよく教材で復習しました。テキストの内容は面白くて一度読んでみて好きになりました。暇を見つけてはテキストを読んで予習し日本語の読解能力を高めています。関心のもてる授業で結果として日本語のレベルが高まっていると思います。

日本の漢字は中国から伝わりましたから、漢字を見れば意味はたいていわかりますが、読み方がはっきりとはわかりません。わからないことがあったら電子辞書を引くとすぐわかります。板書は95%以上わかります。先生の字はきれいだと思います。先生のお話は聞き取りやすく理解しやすいと思います。

この授業の内容は面白いし活発な雰囲気だと思います。先生が質問をし、学生たちはこれを受けてグループで討論することは、いい勉強になると思います。いろいろな小テストをすることによって授業の内容を理解しやすくしていると思います。事例が多いのでわかりやすいと思います。最近のニュースを扱って教材の考え方と結びつけば、授業の内容がさらに理解しやすくなると思います。シラバスとの一致度は高いと思われます。

「教材の内容は豊富で面白い」、「いろいろな例をあげて説明」、「よく復習」、「テキストを読んで予習」、「関心のもてる授業」「字はきれい」、「聞きとりやすく理解しやすい」、「事例が多いのでわかりやすい」、「シラバスとの一致度は高い」などが指摘されている。

事例4

今回初めてこの講義を受けましたが、ほかの先生の授業とは違うと思いました。

考え方について受講していたときは、やや難しさを感じましたが、概念などは先生とクラスメートの間で話し合っ意見交換をしていくうちにだんだんわかってきました。

先生の字は大変きれいな字だと思います。私は目が悪いのもうちょっと大きければもっと読み取りやすいと思います。

授業中自由に話すのはよくないと思うからもし私がそうしていたら注意をしてください。社会に出れば「聴きとる」能力が特に必要だと思います。

この授業は扱う範囲が広いと思います。授業内容は目的がはっきりしていると思います。

先生は質問をし、学生はグループに分かれてこれに回答しようとしていました。そして自分の意見をほかの人と交換し、ひとりずつ発表をしました。他の学生の前で発言することは恥ずかしいのですが、言葉はコミュニケーションをするうえでは重要ですので努力したいと思います。

テキストはちょっとわかりづらいところがあります。テキストを順番に使ってはいませんが、内容は読みやすいと思いました。

「だんだんわかってきました」、「字は大変きれい」、「質問」などについては他の回答者と一致しているが、「テキスト」については取り上げてはいるものの評価は低くなっている。

事例5

私はもともとこの授業の内容について学びたかったこともあり、とてもこの授業の感心度は高い。関連領域についても取り上げてくれるので、関心分野が広がる。難しい内容のところは、たとえを入れて話してくれるので分かりやすい。それに話し方もゆっくり話してくれるから、聞き取りやすいし、皆がわからなそうだな、というときはわかりやすい言葉に言い換えてくれるから理解しやすい。ポイントを黒板に書いて、しっかり伝えてくれるので、復習しやすいし復習することによって理解が深まる。しかし、宿題はやるが予習は特にしない。

私はあまり皆の前で質問するのは得意ではないけれど、分からないことがあれば先生に直接聞きにいっている。

「実際はこうだ」など相違点についても話してくれるので、少しは能力が身についたのではないかと思う。

それから、テキストにこだわらず、様々な本から情報を集めてきておしえてくれる。推薦図書も紹介してくれる。さらにコピーして資料として提供してくれるので復習しやすい。まだどんな本を選べばよいのかよく分からないので、いろいろな情報が得られることが有益である。教材は自習可能なものなので、よいと思う。シラバス以上の情報提供が授業に含まれていると思う。私語は授業内で問題になっているとは思えない。

「関心度は高い」、「わかりやすい」、「聞き取りやすい」、「復習しやすい」、「質問」、「情報」、「教材は自習可能」、「シラバス以上の情報提供」、「私語」などが他の回答者と共通している。

結果

QDA ソフトによりコードの集約と整理を行った。定性的コーディングによりオープン・コーディングの内容として次のような項目を抽出することができた。すなわち、「黒板の字のよみとりやすさ」、「情報提供の方法」、「教材の適切性」、「関心をもたらすかどうか」、「私語の問題」、「質問の機会」、「わかりやすさ」などである。ここからさらに焦点的コーディングをおこない、教材や教員の態度に集約する方向性もみられた。これらについては今後の研究の中で明らかにしていきたい。

本研究の作業により得られるものは単なる知見だけではない。むしろ今後調べるべき点、追究されるべき点、つまり仮説を導出することが期待できる。今回はある大学の授業評価というきわめて限定された内容のテキストデータであったため、この点を検討するための素材としてはかならずしも適当ではなかったかもしれない。

しかし、本稿はあくまでも試行であり、今後の研究の出発点にあたる。QDA ソフトの基本部分のみを動かしているだけであり、今後の研究の進展にともない、多様な機能による解析を試みる

つもりである。

今回の分析においては、コードの集約およびその解釈までおこなった。この段階については一定の成果が見られたと考えている。今後は演繹的アプローチにもとづいて定性的コーディングをおこない概念モデルの構築をおこなう方向で今後研究を進める予定である。

おわりに

顧客満足研究は、歴史や時代さらには文化など多様な要因に制約された個別の状況下での人間行動を対象としている。ここでは知覚し考え予測をする個人が、同じように知覚し考え予測する他の個人との相互作用を検討することになる。この実態面での相互作用は研究の次元でも妥当すると考えられる。フィールドワーク、実験、サーベイ、事例研究、内容分析など様々な研究方法において与件に対し個人がその問題点について考察したり想像するのは当然のことである。ここでは研究者と研究対象者との間に相互作用が生じていると考えられる。つまり研究対象者は研究者の持っている研究関連の知識や問題意識を了解したうえで対応しているのである。

そうだとすればフィールドワークや事例研究において集積されたデータは、けっして研究者個人の一方的な収集によるものではない。サーベイや面接などで得られたものはあくまでも研究者と研究対象者との間の相互作用の中からもたらされるのである。顧客満足研究をおこなうこと自体が顧客満足形成の一部をなす、ととらえ得るのである。これは従来の量的分析ではとらえきれなかったものであろう。

このような相互主観性を用いることによってはじめて顧客満足の実態を把握することが可能になると考えられる。面接やインタビューを通じて研究対象者の意図に接近することにより内的な意思決定の側面に触れることができる。従来の顧客満足研究は相互主観性を軽視しあくまでも「客観的」であろうとする。実証的アプローチにおいては、人間の行動の法則を確立し普遍的なコンテキストを想定する。そこでは唯一の客観的現実が実在することを想定している。したがってここでは観察可能であり、条件統制が必須とされるのである。本稿においては解釈的アプローチを採用している。「意味世界」が前提となるが、これは個々のコンテキストと主体的な人間の相互作用の結果構築されるものである。この前提のもとで、個別の状況下で顧客満足行動の規則性を検討することになる。実証的アプローチで想定するような客観的現実の実在には懐疑的にならざるをえない。

顧客満足研究のような領域は普遍的かつ客観的な法則の定立によって深化するものではない。あくまでも歴史的、地理的、文化的文脈によって制約されつつ構成されていくものであろう。この意味で、コーディングによる質的データ分析は、大きな可能性を有していることを予見させると考えている。

【註】

1) 本研究においては社会的構築主義の立場に立っている。顧客を含めてわれわれが生活世界を認識する場合、文化や言語や歴史により構築されたものによってこれをおこなっている、とするも

のである。伝統的な実証主義の立場からは「科学」ではない、との批判もある。

- 2) 通常、「科学」は **culture-free** であるように想定されている。自然科学の場合には当然にこれが前提されるが、社会科学の場合にはどうであろうか。特定の文化に固有の事象であることのほうがむしろ自然ではないだろうか。特定の文化もしくは状況に固有なもの、すなわち **culture-bound** なものとして顧客満足をここでは考えている。
- 3) もちろんフィールド・マーケティングやインスタ・マーチャンダイジングの領域においては多くの研究が存在するが、いずれも何らかの理論化に成功しているとは言い難い。
- 4) 本研究では 顧客満足研究を学際領域にあるものとしてとらえている。
- 5) 「文化心理学」のフレームワークとして捉えられているものである。文化固有の観念体系から発想することが、本研究でのコンテキスト概念と重なる部分が多い。
- 6) ここでは、「文化実践」の一形態として「購買」行動を把握する。この購買行動の文化的意味の豊饒化により、意味空間も豊饒化し、ひいては顧客満足・不満足の実態もより明確化すると考えられる。
- 7) 以下、佐藤郁哉（2008a）による。
- 8) 主として質的心理学研究に用いられているソフトである。VERBI Software. Consult. Sozialforschung. GmbH, Berlin/Germany.により提供されている。質的データ分析ソフトとして、現時点で代表的なもののひとつである。本研究においては基本的に本ソフトにより分析をおこなっている。
- 9) 定性的コーディング自体、様々な論点を含んでおり、本稿でふれているものは一部分にすぎない。これ以外の部分については他稿を期したい。

【参考文献】

- Corbin, Juliet and Strauss, Anselm. (2008) *Basics of Qualitative Research* (3rd.ed.) Sage.
- Christopher Lovelock, and Lauren Wright, (1999) *Principles of Service Marketing And Management*, Prentice-Hall, Inc. (小宮路雅博 (監訳) 高畑泰・藤井大拙 (訳) (2002) 『サービス・マーケティング原理』白桃書房)
- Connolly, M. (2003) *Qualitative Analysis: A Teaching Tool for Social Work Research. Qualitative Social Work*, Vol.2, No.1.
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y. S.(Eds.). (2005) *Handbook of Qualitative Research Third Edition*, Sage.
- Farrer, James. (2002) *Opening Up*. University of Chicago Press.
- Kandasamy, Indira. Ancheri Sreekumar. (2009) Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study, *International Journal of Hospitality Management*, January.
- Lewins, Ann and Silver, Christina. (2007) *Using Software in Qualitative Research*. Sage.
- 大橋英寿・細江達郎.(2002) 『改訂版 社会心理学特論 発達・臨床との接点を求めて』放送大学教育振興会
- 大谷 尚.(2007) 「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案—着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き—」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要

(教育科学)』第 54 巻第 2 号

Rio-Lanza, Ana Belen del. Vazquez-Casielles, Rodolfo. Diaz-Martin, Ana M. (2008) Satisfaction with service recovery : Perceived justice and emotional responses, *Journal of Business Research*, December.

佐藤郁哉.(2008a)『質的データ分析法』新曜社

佐藤郁哉.(2008b)『実践 質的データ分析入門』新曜社

Smith, C.S., Morris, M., Francovich, W.H., & Gieselman, J. (2004) A Qualitative Study of Resident Learning in Ambulatory Clinic. *Advances in Health Sciences Education*. Vol.9, No.2.

やまだようこ・田垣正晋・保坂裕子・近藤和美.(2000)「阪神大震災における「友人の経験」の語り」と語り直し」『教育方法の探求』3.

やまだようこ.(2008)『質的心理学の方法－語りをきく－』新曜社

Young, Gray J. Meterko, Mark M. Mohr, David. Shwartz, Mischael. Lin Hai. (2008) Congruence in the assessment of service quality between employees and customers : A study of a public health care delivery system, *Journal of Business Research*, December.