

顧客の行動論理を包摂したサービスエコシステムデザイン手法

顧客の逸脱行動は、サービス提供者の労働量増加、疲弊につながり得る。しかし、サービスエコシステムデザインの分野で、顧客の逸脱行動を未然に防ぐためのデザイン手法の研究は少ない。本研究では、顧客の逸脱行動がサービスエコシステムの他のアクタに与える影響を分析するデザイン手法を提案した。

顧客の逸脱行動の発生度合いを分析するため、ゴール指向モデリング手法である i* に顧客の行動論理を組み込んだ。構築されたサービスエコシステムのモデルに、ゴール指向解析手法である GRL を適用することで、顧客逸脱行動による各アクタへの影響を定量評価した。顧客の行動論理による逸脱行動への影響度合いは、アンケート結果から共分散構造分析により算出された。

宅配サービスエコシステムにおける事例研究を通して、本デザイン手法が顧客の逸脱行動による他のアクタへの影響を分析できることを示したと共に、顧客の逸脱行動の発生率軽減、サービス提供者の労働量軽減に寄与する可能性が示唆された。

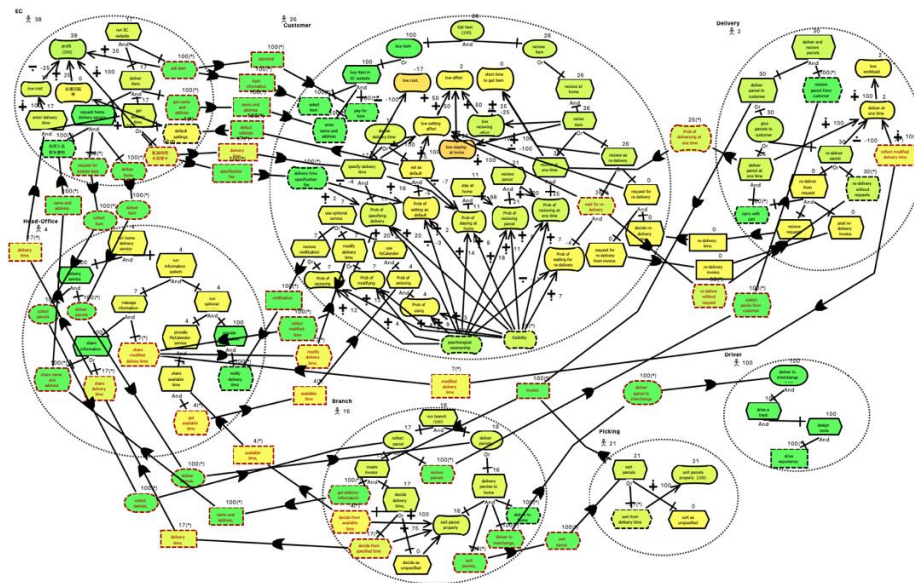


Fig.1 Analysis results about the effects of behavioral logics on each actor's goal by GRL

Keywords: サービス設計, サービスエコシステム, 行動論理, Dysfunctional Customer Behavior

References

- [1] Masafumi Hamano, Bach Q. Ho, Tatsunori Hara, Jun Ota: Service Ecosystem Design Using Social Modeling to Incorporate Customers' Behavioral Logic, Serviceology for Services (7th International Conference, ICServ 2020), T. Takenaka et al (Eds.), CCIS 1189, pp.217-234, Springer, 2020
- [2] 濱野雅史, ホーバック, 原辰徳, 太田順: 宅配サービスの利便性が顧客心理と行動にもたらす影響の分析, サービス学会第 7 回国内大会予稿集, B-12-04, 2019.
- [3] Bach Q. Ho, Yuna Murae, Tatsunori Hara and Yukihiro Okada: Consumer Experience as Suppliers on Value Co-Creation Behavior. Journal of Serviceology, Vol.4, No.1, pp.1-7, 2019.
- [4] Yuna Murae, Bach Q. Ho, Tatsunori Hara, Yukihiro Okada: Two Aspects of Customer Participation Behaviors and the Different Effects in Service Delivery: Evidence from Home Delivery Services. Journal of Marketing Development and Competitiveness, Journal of Marketing Development and Competitiveness, Vol.13, No.1, pp.45-58, 2019.