

招聘報告書 Stephen Tax 博士（ビクトリア大学経営学部教授）

2016年4月21日から4月28日まで明治大学国際交流基金事業外国人学識者招聘プログラム（アポイントメント）によって、ビクトリア大学経営学部教授の Stephen Tax 博士を招聘した。Tax 博士はサービス・マーケティング研究において、サービスの失敗とサービス・リカバリーの研究で卓越した研究業績をあげられており、さらに近年ではサービス・デリバリー・ネットワークの研究をされている。今回は2回にわたる研究会を開催した。

第1回目の研究会は、4月23日午後3時から午後5時まで明治大学駿河台校舎リバティタワー1084教室にて開催された。「Re-Thinking Service from Network Perspective」というテーマであった。このテーマでは、顧客がサービスを提供される時間的な区切りとしての「サービス・エンカウンター」についてその想定は、サービス提供者と顧客のダイナミックな関係が従来はなされてきた。しかし、顧客が旅行をするときに、旅行代理店やホテルなどさまざまな提供者から構成されるサービス・デリバリー・ネットワークと顧客は相互作用することになる。サービスの失敗が生じた際に、顧客は旅行代理店やホテルのリカバリー戦略に対して、どのように知覚し、どのような感情をもち、そして顧客満足が生じるのかどうかについて実験的な研究が紹介された。ここではサービス経験からの顧客の記憶が重要な概念であることが指摘された。当日は54名の受講者を迎え、英語での質疑応答も活発に行われた。

第2回目の研究会は、2016年4月25日6時限目に明治大学駿河台校舎グローバルフロント404S教室にて行われた。テーマは「Does Effective Service Recovery Lead Negative Word of Mouth?」であり、Tax 教授が現在進行させている研究プログラムの1つである。このテーマにおける Tax 教授の問題意識は、従来のサービスの失敗に対するサービス・リカバリー戦略について、サービス提供者からサービス・リカバリーを受けた人（口コミの発し手）とその話を聞いた人（口コミの聞き手）は同じようにその出来事を評価しているという前提にある。しかしながら、口コミの発し手と口コミの聞き手は捉えるべき焦点が異なっていることから、この前提に疑問を有し、プロスペクト理論や焦点制御理論の知見をもとに実験研究を行い、口コミの発し手はリカバリーに焦点を置く傾向があり、口コミの聞き手はサービスの失敗に焦点を置く傾向があると主張した。この報告においても受講者と Tax 教授の間で、信頼概念の問題やサービスの失敗の種類についての質疑や意見交換が活発になされた。当日の受講者は22名であった。

また今回の招聘事業を機にして、今後の研究交流としては明治大学で設置されている特定課題研究ユニット「明治大学サービス・マーケティング研究所」に Tax 教授をメンバーとして迎えることができた。

明治大学商学部 菊池 一夫