

令和 2 年 5 月 9 日現在

機関番号：16201

研究種目：基盤研究(B)（一般）

研究期間：2016～2019

課題番号：16H03672

研究課題名（和文）便益遅延型サービスの消費における便益享受と顧客満足・顧客参加に関する実証的研究

研究課題名（英文）An empirical study on benefit enjoyment, customer satisfaction, and customer participation in consumption of delayed benefit services

研究代表者

藤村 和宏（FUJIMURA, Kazuhiro）

香川大学・経済学部・教授

研究者番号：60229036

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 11,300,000円

研究成果の概要（和文）：消費の動機となった問題の解決にかかわる便益（機能的便益）の享受において遅延性が生じるサービスの消費において、顧客満足や便益生成に必要な顧客参加はどのような要因によって促されるのかを理論的・実証的に明らかにした。便益遅延性が生じるサービスの典型は医療サービスと教育サービスであることから、2つのサービスを対象として質的・量的調査を実施した。両サービスの消費では、解決を必要とする問題に対する認識や価値観をポジティブに変化させる価値観的便益と、デリバリー・プロセスに参加する顧客の感情をポジティブな状態に維持する感情的便益が顧客満足と顧客参加の形成に重要な役割を果たすことが明らかになった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

医療サービスや教育サービスの消費では、期待する成果（病気からの回復や能力の向上といった機能的便益）の享受において遅延性が存在する一方で、期待する成果を享受するためには、顧客も必要とする諸活動を適切に行う必要がある。しかし、顧客による諸活動の遂行（顧客参加）は抑制される傾向があるが、サービス提供者側からの情報提供によって、消費を動機づけた問題や参加にかかわる顧客の認識や価値観をポジティブに変化させること（価値観的便益の享受）によって、顧客の適切な参加や満足を高めることが可能になることが明らかになった。この結果は、基本的な便益の提供だけでなく、顧客の認識や価値観を適切に変える重要性を示唆している。

研究成果の概要（英文）：We consider theoretically and empirically the factors that promote customer satisfaction and customer participation, which is necessary for benefit generation, in the consumption of services that is delayed in enjoying the benefits (functional benefits) involved in solving the problem that motivated consumption. Since typical services with delayed benefits are medical services and educational services, we conducted some qualitative and quantitative surveys of these services.

These surveys show that, in both service consumption, the perspective benefits that positively change the perceptions and values of the problems that need to be solved, and the emotional benefits that maintain the emotions of the customers participating in the delivery process play an important role in promoting customer satisfaction and customer participation.

研究分野：サービス・マーケティング

キーワード：便益遅延性 機能的便益 価値観的便益 感情的便益 顧客参加 医療サービス 教育サービス

## 様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

医療サービスや教育サービスでも実施されるようになってきている顧客満足調査の結果を分析あるいは観察する過程で、それらの結果はサービスの実態、あるいはサービス提供組織やサービス提供者の潜在的な便益生成能力を必ずしも適切に反映していないのではないか、という疑問が生じた。サービスの特質の1つとして、デリバリー（生産・提供）と消費の同時性があるが、顧客は必ずしも消費と同時に期待する便益を享受できないことから、このような乖離が生じているのではないかと考え、この現象を説明する概念として「便益遅延性」を創出した。

この「便益遅延性」が生じている期間に、顧客はサービスのどのような側面を評価して顧客満足を形成しているのか、さらにサービス消費においては顧客も便益生成の協働者として参加する必要があるが、その適切な参加を促す要因は何か、を明らかにするために研究を開始した。

### 2. 研究の目的

本研究では、サービス・デリバリーが行われる（顧客の期待するポジティブな変化を生成するための諸活動がサービス提供者と顧客との協働で行われる）時点と、期待するポジティブな変化（機能的便益）を顧客が実際に享受できた認識できる時点との間の時間的ズレを「便益遅延性」、それが生じるサービスを「便益遅延型サービス」と定義した。

サービスは提供者と顧客との協働によってデリバリーされるが、便益遅延型サービスの消費では、顧客は自らの参加の成果を即時的に実感することが困難であり、さらに、その参加には肉体的苦痛や精神的苦痛を伴うことから参加は抑制され、その結果として遅延的に生じる便益の水準および顧客満足も低下することが予測される。このことから本研究では、便益遅延型サービスの典型である医療サービスと教育サービスを研究対象として、基本的な便益（機能的便益）が遅延するような状況において、顧客満足の形成はどのように行われるのか、さらに顧客満身に影響を及ぼす顧客参加を促す要因はどのようなものか、などを明らかにすることを目的とした。

### 3. 研究の方法

「便益遅延性」概念が想定している便益はサービスを利用・消費する動機となった問題の解決にかかわるものであり、各サービスが本源的に提供している機能や能力にかかわるものであることから、「機能的便益 (functional benefits)」と呼ぶことができる。製品（モノやサービス）は多くの便益がパッケージ化された無形財（便益の束）であることから、便益遅延型サービスも機能的便益以外の便益から構成されていると考えることができる。サービスの品質は結果品質と過程品質から構成されていると捉えると、機能的便益は主に結果品質にかかわるものであることから、過程品質にかかわる便益も存在していることが想定される。そのような過程品質にかかわる便益としては、「感情的便益 (emotional benefit)」と「価値観的便益 (perspective benefit)」を想定した。なお、感情的便益とは、基本的欲求を生起させた原因やその欲求の充足行動に伴って喚起されるネガティブな情動を抑制させることによって、さらに顧客のサービス・デリバリー・プロセスへの参加に伴って喚起されるポジティブな情動を促進させることによって、感情状態をポジティブな方向に移行させるものである。価値観的便益とは、サービスを消費する動機となった基本的欲求に対する認識や姿勢、重要度（優先度）などにおけるポジティブな変化や、それに関連して生起される目標やその達成手段にポジティブな変化を導くものである。

そして、機能的便益の享受において遅延性が生じている期間には、価値観的便益や感情的便益の享受が促されることで、顧客満足の形成・維持や顧客参加の促進が行われるのではないかと、という仮説を立て、医療サービスや教育サービスの提供者および顧客にインタビュー調査を行うとともに、サービス・デリバリー現場の観察調査を行った。また、アンケート調査を行うことで、仮説（モデル）の検証を行った。具体的には、主に以下のサービスを対象として研究を実施した。

(1)医療サービス：患者を対象に実施したアンケート調査結果を用いてモデルの検証を行った。

(2)教育サービス：経営人材育成のための教育ツールとして開発されたマネジメント・ゲーム（以下、MG）の開発者および参加者を対象にインタビュー調査を実施し、仮説の構築を行った。さらに、仮説検証のために、参加者を対象にアンケート調査を実施し、分析を行った。なお、参加（MG体験）回数の増加に伴ってどのような能力がどのように向上するのか、を時系列で把握するために、継続調査（同じ参加者に定期的に調査を実施するもの）を現在も継続して実施している。

(3)教育サービス：専門職労働者は職務遂行を通じて自己の専門的な能力・スキルの向上を図っていることから、職務遂行を教育サービスの消費と捉え、サービス付き高齢者向け住宅の全職員を対象としてインタビュー調査を実施し、仮説の構築を行った。さらに、仮説検証のために、全職員を対象にアンケート調査を実施し、介護職員からの回答を用いて分析を行った。

(4)教育サービス：医療系の専門学校（3年生）の教員および卒業生を対象にインタビュー調査を実施し、仮説の構築を行った。さらに、仮説検証のために、平成30年度～令和2年度の入学者を対象として、卒業まで定期的にアンケート調査を継続的に実施している。

### 4. 研究成果

上記の4つのサービスを対象に理論的および実証的考察を行ったが、その主な研究成果は以

下のとおりである。

(1)医療サービス：患者対象のアンケート調査の分析結果

この分析に用いたのは平成 26 年度に国内の 4 つの病院の外来患者を対象に実施した調査結果であり、「便益の享受と遅延性を考慮した顧客満足・顧客参加モデル」と、従来型の「過程品質と結果品質に基づく顧客満足・顧客参加モデル」の 2 つを構築し、データの適合性やモデルの違いが導くインプリケーションの違いを考察した。

図 1 は、便益の享受と遅延性を考慮した顧客満足・顧客参加モデルの検証結果である。

医療サービスを構成する 3 つの便益の中では、まず価値観的便益が先行して享受され、その享受が感情的便益と機能的便益の享受を促すこと、さらに、顧客満足に対しては価値観的便益と機能的便益が直接的に影響を及ぼすが、感情的便益は機能的便益を介して間接的にしか影響を及ぼさないことが推測される。このことから、機能的便益の享受において遅延性が生じている期間においても、その遅延性を価値観的便益で補完することによって顧客満足の向上・維持を図ることが可能であるといえる。また、このような価値観的便益の働き

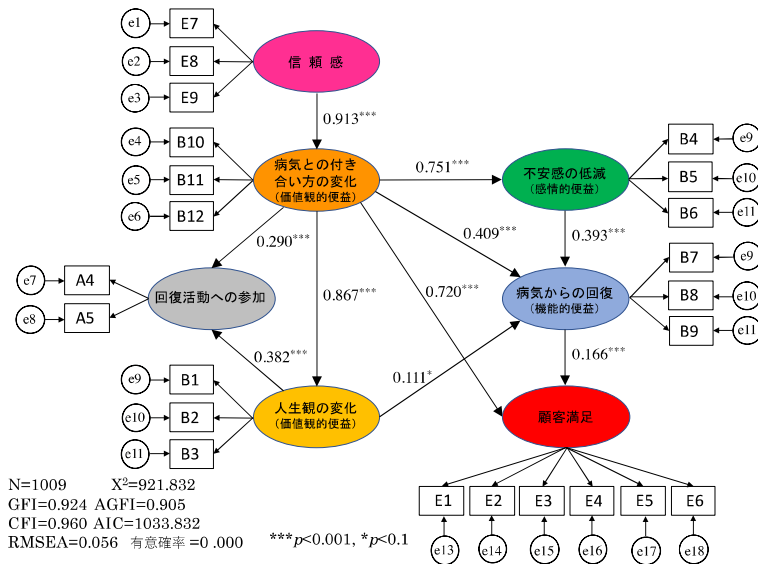


図 1：便益の享受と遅延性を考慮した顧客満足・顧客参加モデルの検証結果

を想定することによって、治療前の初診段階においても高い顧客満足が形成されていることの説明が可能になる。さらに、価値観的便益は顧客参加を促すことに貢献することから、機能的便益の享受において遅延性が生じている期間においては、価値観的便益の提供を通じて顧客満足および顧客参加を向上・維持することが重要な課題であるといえる。なお、機能的便益、感情的便益、および価値観的便益の享受パターンによって患者を分類し、顧客満足や顧客参加を比較すると、当然、すべての便益を享受している患者層において、どちらとも最も高かった。そして、次に高いのは、他の便益の享受の有無にかかわらず、価値観的便益を享受している患者層であった。

この結果は、これまでサービス・マーケティングにおいて考慮されていなかったサービス組織側からの働きかけによって、顧客の認識や価値観をポジティブに変化させることの重要性を示している。これまでのマーケティングにおいては、顧客の認識や価値観は適切であるとの前提の下で、それにいかに効果的かつ効率的に対応していくのが重要であり、それが顧客志向であるとされている。しかし、この結果に基づくならば、医療サービスのマーケティングにおいては、そのような前提を置くのではなく、顧客との協働の過程で彼らの認識や価値観を変えていくことも必要であることを示している。顧客の享受できる機能的便益を長期的な視点で捉えるとともに、顧客の参加の仕方もそれに影響を及ぼすと捉えるならば、サービス提供側からの働きかけによる顧客育成が顧客自身にとってだけでなく、社会全体にとっても重要であるといえる。

図 2 は、従来型の過程品質と結果品質に基づく顧客満足・顧客参加モデルの検証結果である。

顧客満足に対する直接的な影響が最も大きいのは「信頼感」であり、次いで「情報品質」、「病気からの回復(結果品質)」となっているが、「信頼感」に最も大きな影響を及ぼしているのは「病気からの回復(結果品質)」であることから、顧客満足の形成においては過程品質よりも結果品質のほうが重要な役割を果たしている。また、医療サービスの基本的便益である「病気からの回復」という機能的便益の生成において中心的役割を果たすのは医師であるが、そのために必要な顧客の「回復活動への参加」に対して直接的に影響を及ぼす要因についてみると、最も影響力が大きいのは「情報品質」であり、次いで「信頼感」となっている。このような結果に基づくならば、情報品質、すなわち医師による治療後の生活状態についてのわかりやすい説明、診療プロセスの各時点における治療状況の理解・実感を可能にする情報、病気との向き合い方にかかわる心構えの指導などの提供が、「顧客満足」および「回復活動への参加」の向上・維持において重要な役割を果たすことが推察される。

また、ブランドが各品質要素や顧客満足に及ぼす影響を明らかにするために、ブランドの代理変数として「病院に対する事前の期待度」を用いて患者を分類して、図 2 における影響関係の変化を考察した。事前の期待度が低いグループにおいて「医師の相互作用品質」の影響度が相対的に低くなっている。期待度の低いグループでは、「信頼性」に対する「看護師の相互作用品質」



と「病気からの回復（結果品質）」の影響が高まることで、「医師の相互作用品質」のそれに対する影響力は相対的に低下している。さらに、「医師の相互作用品質」から「病気からの回復（結果品質）」へのパス、そして「病気からの回復（結果品質）」から「顧客満足」へのパスが統計的に有意になっていないことから、医師の顧客満足に対する影響力が小さくなっている。また、「医師の相互作用」が比較的大きな影響を及ぼす「情報品質」が「回復活動への参加」に及ぼす影響度が低下するとともに、「信頼感」への影響がみられなくなっている。このように期待度の低いグループにおいては、顧客満足および顧客参加に対する医師の影響が相対的に低下している。この結果は、ブランド（顧客の事前の期待度）の高さによって、医療サービス組織は改善において重視する品質要素を変える必要があることを示しているであろう。

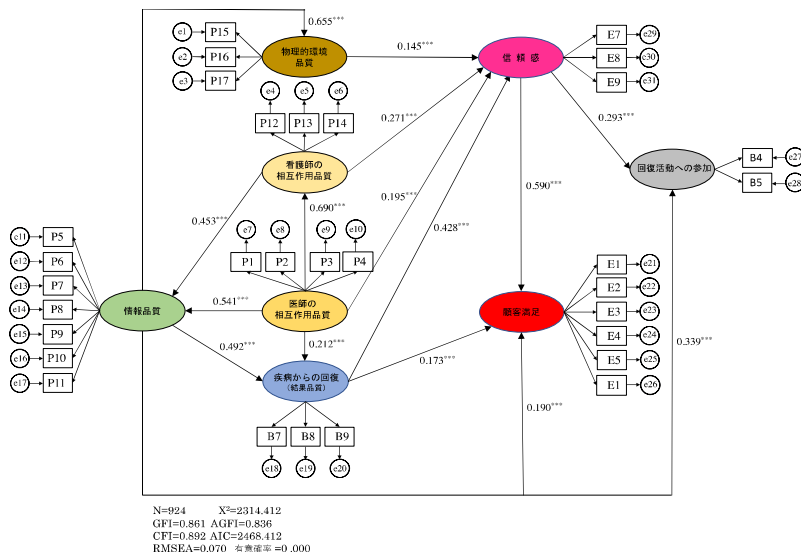


図 2：結果品質と過程品質に基づく顧客満足・顧客参加モデルの検証結果

(2)教育サービス：MG の参加者に対するアンケート調査の分析結果

ゲームは能動的な参加を促し、その経験を通じた学びは定着しやすいという特性を利用して、多くのビジネスゲームが開発されてきた。それらの中の1つがMGであり、これは1976年に、(株)ソニーの子会社において、経営を学ぶための教育ツールとして開発されたものである。現在、このMGはいくつかの研究所によって実施されているが、本研究では、MGの開発者である西順一郎氏が代表を務める(株)西研究所で行われているものの参加者を対象にWEB調査を実施した。調査は現在も継続中であるが、本分析には平成30年10月1日～令和元年12月2日の期間に得られた回答結果を用いた。

図3は分析結果であり、MGの特性である「MGからの学びの多さ」を起点として、「学習目標を持つての参加」が促され、それは便益の享受を促すことが明らかになった。つまり、積極的な参加は「経営能力の向上(機能的便益)」と「ポジティブ情動の喚起(感情的便益)」の享受を促し、この2つの便益が「対人能力の向上(機能的便益)」に影響を及ぼしている。一方、MGのネガティブな側面である「手作業での決算の大変さ」と「異質な参加者とMGを行う大変さ」は消極的な参加である「嫌々参加」を促し、これは「学習目標を持つての参加」を抑制する傾向が見られる。しかし、「MGからの学びの多さ」は直接的に、「経営能力の向上(機能的便益)」は「手作業での決算の大変さ」の抑制を通じて間接的に「嫌々参加」を低減させることから、体験期数の増加とともに消極的な参加は減少することが推察される。また、MGの「満足度・信頼度」に影響を及ぼすのは「MGからの学びの多さ」と「経営能力の向上(機能的便益)」だけであり、他の2つの便益は影響を及ぼしていない。この結果は、「対人能力の向上(機能的便益)」という非認知能力の向上や「ポジティブ情動の喚起(感情的便益)」は、「経営能力の向上(機能的便益)」を主目的としてゲームに参加する過程において、付随的に享受されるものであることから生じていると考えられる。しかし、対人的能力は汎用性の高い能力であり、経営能力の活用を補完するものであることから、この能力の向上はMGの果たす重要な役割であると考えられる。

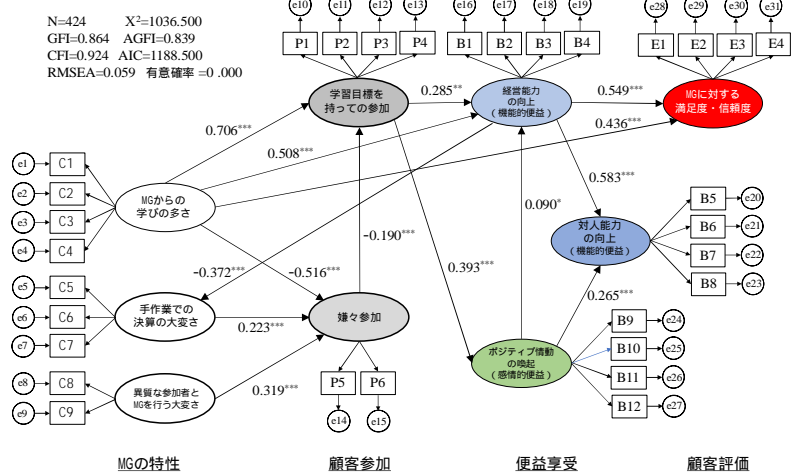


図 3：便益の享受と遅延性を考慮したMGの経営人材育成モデルの検証結果

また、医療サービスでの分析では、前述のように機能的便益と価値観的便益は異なる概念として識別されたが、MGでの分析では、2つは識別されることなく、機能的便益にまとまるという結

果になった。この結果については、経営能力や問題解決力の向上（機能的便益）は無意識のうちに物事に関する認識の仕方や価値観の変容をさせてしまい、学習者は価値観的便益の享受を明確に知覚できない可能性が高いことから生じていると考えられる。

### (3)教育サービス：専門職労働者としての介護職員に対するアンケート調査の分析結果

職務遂行を通じての自己の専門的能力の向上という便益の享受は、専門職労働者のワーク・モチベーションの維持・向上や転職の抑制において重要な役割を果たすと考えられるが、この便益は職務経験の積み重ねによってしか享受できないことから、便益遅延性が存在する。労働における便益遅延性は広く捉えると、労働者が職務活動を行う時点と、その結果として労働者自身の能力や価値観、感情などに生じるポジティブな変化が期待する目標水準に達する時点との間の時間的ズレと定義することができる。サービス消費における便益遅延性と同様に、労働における便益遅延性も様々な問題をもたらすであろう。労働者が自らの生産資源を投入し、顧客のために職務に励んだとしても、そのフィードバックとしての専門的能力の向上は遅延的かつ不明瞭にしか現れない場合、ワーク・モチベーションが低下するだけでなく、転職が選択される可能性も高まるであろう。また、専門的能力の向上において遅延性が生じている期間においては、専門的能力の不足のために、顧客のニーズを充足できないということも起こりやすくなるであろう。その場合、顧客の不満の表情や苦情というかたちでネガティブなフィードバックを受けとることになり、これらのこともワーク・モチベーションを低下させたり、転職を促す要因となるであろう。しかし現実には、多くの専門職労働者は高いワーク・モチベーションを維持し、長期間にわたって職務を続けている。このような現象は、専門職労働者は職務遂行を通じて他の便益も享受しており、それらが専門的能力の向上において遅延性が存在している期間において補完的な役割を果たすことから導かれている、と考えられる。すなわち、専門的能力の向上という機能的便益だけでなく、感情的便益と価値観的便益も存在し、それらがワーク・モチベーションの維持・向上や転職の抑制に貢献していることが考えられた。

アンケート調査は、サービス付き高齢者向け住宅（28施設）の全職員を対象として、平成28年8月22日～9月23日に実施したが、分析には介護職員からの回答結果を用いた。

図4は分析結果であり、比較的遅延性の程度が小さい、「ポジティブ情動の喚起（感情的便益）」が基点となって「内発的モチベーション」の生成・強化に影響を及ぼし、「内発的モチベーション」は「顧客志向的行動意向」を導くことが明らかになった。「ポジティブ情動（感情的便益）」の喚起は、さらに「仕事観の変化（価値観的便益）」の享受、さらには「ネガティブ情動の低減（感情的便益）」を通じて、間接的にも「内発的モチベーション」に影響を及ぼすことが明らかになった。また、顧客志向的行動がもたらす経験の積み重ねによって専門的能力の向上が導かれ、そのような能力の向上は「ポジティブ情動の喚起」を促すというポジティブな循環関係が存在することも明らかになった。さらに、介護サービス業界では離職率が高いが、「ポジティブ情動の喚起（感情的便益）」を通じて「仕事観の変化（価値観的便益）」の享受が促されることによって、「転職意向」が抑制されるという影響関係も明らかになった。しかしながら、「仕事観の変化（価値観的便益）」には比較的大きな遅延性が存在することから、その遅延期間に転職行動が選択されやすくなり、短期間で退職がする職員が多くなっていると推察される。

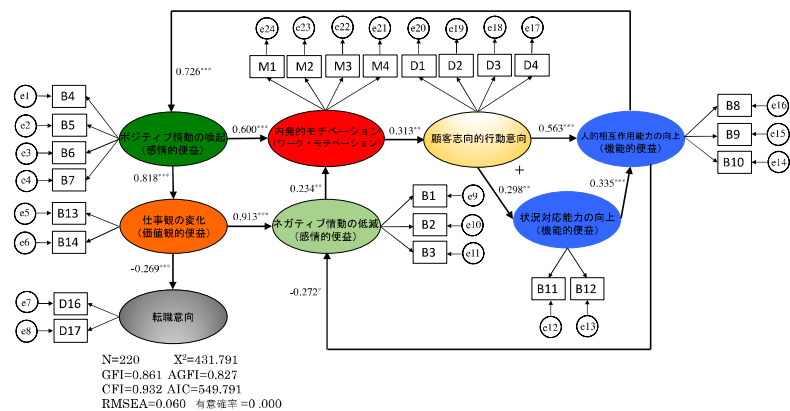


図4：便益の享受と遅延性を考慮したワーク・モチベーション・モデルの検証結果

### (4)教育サービス：医療系の専門学校での学生に対するアンケート調査の分析結果

平成30年度入学者から、卒業まで定期的に調査を実施することで、3つの便益の享受状況、顧客満足、顧客参加、および目標の変化の把握を行っている。初年度の学生は現在3年生であることから、まだ分析に必要なデータを十分に収集できていない。しかし、現場実習が便益の享受や顧客参加に影響を及ぼすことが明らかになっている。このことは向上した能力を用いる機会の存在が、教育サービスにおいては重要であることを意味していると考えられる。

以上のような「便益遅延性」という視点での研究成果は国内外で最初のものであり、国外でも評価されるようになってきている。現在も継続して調査を実施していることから、これらの分析を行うとともに、考察対象の教育サービスを拡大することで、便益遅延型サービスの顧客満足・顧客参加のモデル化を進めていきたい。同時に、医療サービスと教育サービスとの間でのモデルの違いや、教育サービスのタイプによるモデルの違いについても考察を行っていきたい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計8件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 8件）

1. 著者名 藤村和宏	4. 巻 91
2. 論文標題 便益の享受と遅延性を考慮した専門職労働者のワーク・モチベーション・モデルの構築 ～サービス付き高齢者向け住宅の介護職員をケースとして～	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 香川大学経済論叢	6. 最初と最後の頁 95-166
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 高室裕史	4. 巻 31
2. 論文標題 医療サービスにおける『便益遅延性』のマネジメントに関する一考察（後編） - 医師インタビュー調査をもとに -	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 流通科学大学論集 - 流通・経営編	6. 最初と最後の頁 141-171
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 藤村和宏	4. 巻 90
2. 論文標題 「『便益遅延性』を考慮した顧客満足・顧客参加モデルと従来型モデルの比較 ～医療サービスをケースとして有効性の検証～」	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 『香川大学経済論叢』	6. 最初と最後の頁 1-54
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 小林哲	4. 巻 21
2. 論文標題 「サービスにおける便益遅延性に関する概念的考察 顧客資源介在型サービス・モデルへの拡張可能性」	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 『流通研究』	6. 最初と最後の頁 1-12
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 高室裕史	4. 巻 30
2. 論文標題 「医療サービスの『便益遅延性』とマネジメントに関する一考察（前編） - 医師インタビュー調査をもとに -」	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 『流通科学大学論集 - 流通・経営編』	6. 最初と最後の頁 65-89
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 高室裕史	4. 巻 21
2. 論文標題 「医療サービスにおける便益形成と患者参加に関する質的データ分析～便益遅延性の視点から～」	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 『流通研究』	6. 最初と最後の頁 29-50
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 藤村和宏	4. 巻 89巻
2. 論文標題 “便益享受”と“便益遅延性”を鍵概念とする専門職のワーク・モチベーション・モデルの構築可能性を探る～介護サービス業界の職員を対象として～	5. 発行年 2016年
3. 雑誌名 香川大学経済論叢	6. 最初と最後の頁 15-85
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 藤村和宏	4. 巻 89巻
2. 論文標題 “便益遅延性”概念の再考～教育サービスへの拡張を目指して～	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 香川大学経済論叢	6. 最初と最後の頁 1-60
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計6件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 4件）

1. 発表者名 藤村和宏
2. 発表標題 The Negative Effect that Benefit Delay in Service Consumption Causes to a Customer and the Countermeasure against It
3. 学会等名 8th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 藤村和宏
2. 発表標題 “便益遅延性”概念の適用領域の拡大
3. 学会等名 日本商業学会関西西部会
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 森藤ちひろ・藤村和宏
2. 発表標題 The relationship model of three benefit factors in delayed benefit services
3. 学会等名 7th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2016年

1. 発表者名 高室裕史
2. 発表標題 患者中心の看護のケースから考察する便益遅延性 のマネジメントの可能性～物語概念の検討を視野に～
3. 学会等名 日本商業学会関西西部会
4. 発表年 2016年



1. 発表者名 藤村和宏
2. 発表標題 Constructing a Work Motivation Model Based on “Benefit Delay” and “Benefit Enjoyment”
3. 学会等名 10th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 藤村和宏・尾崎富美代
2. 発表標題 Developing a model on the effects of Management Games for human resource development : From a Benefit Delay and Acquisition Perspective
3. 学会等名 11th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2020年

〔図書〕 計5件

1. 著者名 藤村和宏・森藤ちひろ	4. 発行年 2017年
2. 出版社 東京大学出版会	5. 総ページ数 270 (73-92)
3. 書名 『サービソロジーへの招待 価値共創によるサービスイノベーション』	

1. 著者名 藤村和宏	4. 発行年 2017年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 240 (199-210)
3. 書名 Advances in The Human Side of Service Engineering, Proceedings of the AHFE 2017	

1. 著者名 Chihiro Morito and Kazuhiro Fujimura	4. 発行年 2016年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 364 ( 199-210 )
3. 書名 Advances in Human side of Service Engineering Proceedings of the SHFE2016	

1. 著者名 藤村和宏	4. 発行年 2019年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 627 ( 251-262 )
3. 書名 Advances in Human Factors, Business Management and Leadership, Proceedings of the AHFE 2019	

1. 著者名 藤村和宏	4. 発行年 2020年
2. 出版社 千倉書房	5. 総ページ数
3. 書名 医療サービスの顧客満足 ~ 便益遅延性の観点から考察 ~ ( 仮題 )	

〔産業財産権〕

〔その他〕

香川大学経済学部藤村研究室ホームページ <a href="http://mkresearch.ec.kagawa-u.ac.jp/infos/top.php">http://mkresearch.ec.kagawa-u.ac.jp/infos/top.php</a>
--

## 6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	高室 裕史  (TAKAMURO Hiroshi)  (30368592)	甲南大学・経営学部・教授    (34506)	
研究分担者	小林 哲  (KOBAYASHI Tetsu)  (60225521)	大阪市立大学・大学院経営学研究科・教授    (24402)	
研究分担者	森藤 ちひろ  (MORITO Chihiro)  (10529580)	流通科学大学・人間社会学部・准教授    (34522)	