

## 自己評価報告書

平成23年4月18日現在

機関番号：11301

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2008～2011

課題番号：20530381

研究課題名(和文) ネット上のクチコミ情報をもたらす質的影響と量的影響に関する研究

研究課題名(英文) Qualitative and Quantative Effects of Word of Mouth on the Internet

研究代表者

澁谷 覚 (SHIBUYA SATORU)

東北大学・大学院経済学研究科・教授

研究者番号：00333493

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・商学

キーワード：消費者行動、インターネット

## 1. 研究計画の概要

本研究の目的は、インターネット上のクチコミ(以下「ネットクチコミ」と呼ぶ)が受信者に及ぼす影響に関して、以下の3点を実験によって明らかにすることである。

## (1) ネットクチコミの質的影響

ネットクチコミの発信者に対して受信者が認知する類似性には、さまざまなものがあるが、これを本研究ではネットクチコミの質的影響として捉えている。このうち「属性の類似」と「属性間の関係の類似」が受信者に及ぼす影響を測定することが1つめの目的である。

## (2) ネットクチコミの量的影響

ネットクチコミを参照する受信者は、同じ関心対象に関する多数のネットクチコミを参照し、その意見分布やネガティブ・ポジティブ比率の判断などを意識的・無意識的に行い、そこから自らの意見に影響を受ける。このような多数のネットクチコミによる影響を本研究では量的影響と捉える。本研究の2つめの目的は、この量的影響において、ポジティブなクチコミとネガティブなクチコミの比率が及ぼす影響を測定することである。

## (3) 質的影響と量的影響の比較

以上のネットクチコミの質的影響と量的影響のどちらが、より受け手に強い影響を及ぼすのかを比較することが、本研究の3つめの目的である。

## 2. 研究の進捗状況

## (1) 当初の研究計画とスケジュール

4カ年計画の初年度には、質的影響を測定

するための実証用 Web サイトの設計を進めながら、同時進行で過去の認知心理学における類似性認知に関する先行研究のレビューを行った。結果として実験における類似性操作の方法に本研究の申請時の段階より、かなりの進展があった。

このため、当初の計画では初年度が質的影響に関する実験実施、2年目が量的影響に関する実験実施、3年目が両者の比較実験の実施、4年目が成果発表というスケジュールを想定していたが、予定を以下のように組み替えた。

## (2) 本研究の改訂後のスケジュール

1年目は質的影響に関する実証用 Web サイトの設計・構築と動作チェックをかねたパイロット実験の実施、およびサイトの改良。

2年目は質的影響に関する本実験の実施。

3年目は量的影響と質的影響との比較を行うための実証用 Web サイトの設計・構築と動作チェックをかねたパイロット実験の実施、およびその結果を踏まえた改良。

4年目は量的影響と質的影響の比較のための本実験の実施。

## (3) 研究の進捗状況

以上のような改訂後のスケジュールに沿って進められている本研究では、3年目までの予定は順調に経過している。1年目に設計・構築した Web サイトを利用して2年目に質的影響に関する本実験を実施し、成果を発表した。3年目にあたる本年度は量的影響と質的影響を比較するための Web サイトの設計と構築が完了し、パイロット実験を実施した。

これを踏まえて、最終年度にあたる平成2

3年度には本研究の最終目的であるネットクチコミの量的影響と質的影響を比較するための本実験を実施する予定である。

### 3. 現在までの達成度

①当初の計画以上に進展している。

改訂後のスケジュールに沿って本研究は順調に研究が進んでいるが、これに加えて以下の(1)に述べるように、前半2年間に当初の計画を超える成果が得られたため。

#### (1) 前半の2年間

質的影響に関する研究を行った1年目と2年目には、質的影響についての仮説に大きな進展があり、これにもとづいて2年目に行った実証実験ではネット上の類似性認知において属性間の関係が及ぼす影響に関して、結合関係が利用意向に及ぼす強い影響という、きわめてユニークな発見があった。

#### (2) 後半の2年間

量的影響に関する研究を行う3年目と4年目は、質的影響との比較という本研究の最終目的と同時に進めるスケジュールとして組み直したが、3年目の本年度は順調に設計と構築作業が進み、動作チェックのためのパイロット実験も完了した。

#### (3) 全体の評価

以上より、本研究の達成度はスケジュールどおりに4年間のうちの3年間で達成しており、3年目が終わった現時点において75%の達成度と評価する。

### 4. 今後の研究の推進方策

最終年度にあたる平成23年度には、スケジュール通りに、量的影響と質的影響の受け手への影響を比較するための実証実験を行う予定である。このための実証用Webサイトの開発および動作チェックは、すでに完了している。

平成23年度の実験は、刺激財としてリゾートホテルを用いるため、これに高関与な被験者を用いる必要があり、東北大学の学生を被験者とするのではなく、ネット調査会社のモニターを利用する。これにより、リゾートホテルや長期滞在型旅行に関心の高い被験者をスクリーニングした上で、本実験を実施する予定である。

このためのネット調査会社との打合せを進め、本実験は平成23年度の夏または初秋に実施する予定である。

### 5. 代表的な研究成果

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計2件)

(1) 澁谷 覚, 「説得的コミュニケーションの情報処理における2重過程×2層モデル」, 『日本情報経営学会誌』, 査読なし, 30(4), pp. 69-80, 2010年.

(2) 澁谷 覚, 「ネット・クチコミの発信者に関する手がかり情報が受け手に及ぼす影響」, 『日経広告研究所報』, 査読あり, 43(4), pp. 80-94, 2009年.

[学会発表] (計6件)

(1) 澁谷 覚, 「ソーシャルおよび非ソーシャルな情報探索」, 行動経済学会, 2010年12月4日, 上智大学.

(2) 澁谷 覚, 「ネットクチコミの受け手の情報処理における2重過程」, 日本マーケティングサイエンス学会, 2010年9月14日, 構造計画研究所.

(3) 澁谷 覚, 「ネットクチコミの受け手の情報処理における帰納推論: 類似性認知と結合関係が購買意図に及ぼす影響」, 日本マーケティングサイエンス学会, 2010年9月14日, 構造計画研究所.

(4) 澁谷 覚, 「ネット上の商品選択におけるクチコミのレコメンデーション効果ーリゾートホテルの選択に関する実験ー」, 日本商業学会, 2010年5月30日, 東洋大学.

(5) 澁谷 覚, 「非ソーシャルなネットクチコミの受け手への影響: 『構造的ソーシャル・レコメンデーション仮説』の検証実験」, 日本消費者行動研究学会, 2010年5月9日, 駒沢大学.

(6) 澁谷 覚, 「ネット・クチコミの情報処理における2重過程: 『周辺の手がかり情報』の中心的ルートによる処理」, 日本消費者行動研究学会, 2009年10月31日, 広島経済大学.