

令和 5 年 6 月 15 日現在

機関番号：32689

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2018～2022

課題番号：18K01894

研究課題名（和文）インターナル・マーケティングの促進要件に関する研究

研究課題名（英文）Research on requirements for promoting internal marketing

研究代表者

木村 達也（Kimura, Tatsuya）

早稲田大学・商学大学院（経営管理研究科）・教授

研究者番号：40321195

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,700,000円

研究成果の概要（和文）：2022年6月に開催された国際学会において報告を行った。報告タイトルは、”Promoter Score Japan as a New Framework to Measure Loyalty of Japanese Market”。同学会より Distinguished Academic Award受賞。同報告を基にした論文が国際ジャーナルに論文掲載。

研究成果の学術的意義や社会的意義

顧客推奨度の測定を目的とした究極の質問（Ultimate Question）と呼ばれるただ一つの質問（Reichheld et al., 2011）に対しては、構造が単純化しすぎているとの指摘や科学的な厳密性の面から疑問を差し挟む議論が従来よりあった。今回、実証データを用いた分析の結果、これまで世界標準として日本を含む各国で用いられてきたNPS算定のための3カテゴリーが日本人顧客を対象とした場合には適合していないことを明らかにした。そして日本人の回答傾向に沿った形での修正版の算定式を用いたPromoter Score Japan（PSJ）を提唱した。

研究成果の概要（英文）：As for research achievements, we presented a report at the Global Conference on Business & Social Science held in Kuala Lumpur, Malaysia, in June 2022.

The title of the report was "Promoter Score Japan as a New Framework to Measure Loyalty of Japanese Market. For this report, we received the Distinguished Academic Award from the same conference. The following paper was also published in the journal.

Tatsuya Kimura (2022), "New Customer Satisfaction Index for the Japanese Market: From Net Promoter Score to Promoter Score Japan," GATR Journal of Management and Marketing Review, Volume 7 (3), pp. 129-137, July-September.

研究分野：マーケティング

キーワード：NPS PSJ 回答傾向 顧客推奨度 ERS MRS

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

1. 研究開始当初の背景

Reichheld (2003) らによって提唱された Net Promoter Score (NPS) は、その仕組みの簡便さと経営者にとっての分かりやすさから従来の顧客満足度指標に替わるものとして顧客のロイヤルティと企業の成長の関係を測定する目的で多くの企業において用いられている一方で、そのシンプルさゆえに、NPS は用いられる国の文化や消費者特性を考慮していないのではないかという根強い批判が実務界を中心に語られていた。

2. 研究の目的

顧客推奨度の指標として多くの企業ほか組織で用いられている NPS (Net Promoter Score 正味推奨者スコア) の日本人消費者を対象とする際の適用性について再検討する。NPS は、ベイン&カンパニーのフレッド・ライクヘルドらによって開発され、米国においては主要なホテル、航空会社、小売店チェーンはもとより、アップル、アマゾン、グーグル、フェイスブックなどをはじめフォーチュン 500 企業のおよそ 30 パーセントが顧客ロイヤルティ測定のために採用していると言われている。日本でも近年、顧客維持政策の基礎情報を獲得するためにその指標を用いる企業が増えており、また自治体や各種 NPO といった非営利団体においても、その活動の効果と今後の施策決定のための調査の一法として用いられるようになってきている。

その一方で、究極の質問 (Ultimate Question) と呼ばれるただ一つの質問、すなわち「0 から 10 点で表すとして、あなたは私たち (あるいはこの製品、サービス、ブランド) を友人や同僚に勧める可能性はどのくらいありますか」(Reichheld et al., 2011) に対しては、構造が単純化しすぎているとの指摘や科学的な厳密性の面から疑問を差し挟む議論があることも念頭に置いておく必要がある。しかし、その対象企業、製品、サービス、ブランドといったものの多様な特性や対象とする種々の顧客属性、そして個々の市場特性を考慮するならばそれは驚くものではなく、ましてそれゆえに NPS の現実のビジネスにおける有用性を根本から否定するものではないと考えられる。本稿ではそうした NPS そのものの構造的な面ではなく、その実務上の適用性に焦点をあてて、とりわけ日本市場でどのように使われるべきかという視点から検討をおこなう。

3. 研究の方法

まず日本人のレスポンススタイルの特性について先行研究を渉猟したのち、協力調査会社から提供いただいた 5 社 (化粧品会社、通販会社、クレジットカード会社、一用品メーカー、ファッション EC サイト) の顧客情報とそれにつながる年間の購買履歴データ、ならびに登録顧客の各企業に対する推奨度スコアを分析することで、NPS の妥当性の検証を行った。

4. 研究成果

研究実績としては、マレーシア・クアラルンプールで 2022 年 6 月に開催された国際学会 (Global Conference on Business & Social Science) において報告を行った。

報告タイトルは、"Promoter Score Japan as a New Framework to Measure Loyalty of Japanese Market" である。本報告に対して、同学会より Distinguished Academic Award が与えられた。また、以下の論文がジャーナルに掲載された。

Tatsuya Kimura (2022)、"New Customer Satisfaction Index for the Japanese Market: From Net Promoter Score to Promoter Score Japan," GATR Journal of Management and Marketing Review、Volume 7 (3)、pp. 129-137、July - September.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計4件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 2件）

1. 発表者名 Tatsuya Kimura
2. 発表標題 Promoter Score Japan as a New Framework to Measure Loyalty of Japanese Customers
3. 学会等名 13th Global Conference on Busienss & Social Sciences (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 木村達也
2. 発表標題 日本人消費者を対象とする顧客推奨度指標の最適化
3. 学会等名 日本マーケティング学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 Tatsuya Kkimura
2. 発表標題 An Introduction of New Customer Loyalty Measurement in the Japan Market
3. 学会等名 International Conference on Research in Management
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Tatsuya Kimura
2. 発表標題 Adaptability of the Net Promoter Score in the Japanese Market: Relationships between Customers' Recommendation Scores and Customer Value
3. 学会等名 8th Business and Management Conference (国際学会)
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

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
--	---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------