

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2007～2010

課題番号：19530382

研究課題名（和文） 小売店舗における買物行動モデル開発と
分析手法体系化に関する基礎研究

研究課題名（英文） A study of consumer spatial behavior models and statistical methods
for analysis of shopping paths in a retail store.

研究代表者

佐藤 栄作（SATO EISAKU）

千葉大学・法経学部・教授

研究者番号：10366940

研究代表者の専門分野：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、店舗内購買行動、売場作り

1. 研究計画の概要

本研究は、これまで必ずしも十分には蓄積が行われていなかった店舗内購買行動の研究、特に店舗内空間行動（売場探索行動）の研究を進展させることを目的として取り組んでいるものである。また、これまで人手による直接観察法が中心であった店舗内空間行動（客動線）の測定手法に、RFID やカメラによる測定手法などの新たな手法が提案されてきている。このことを背景として、これまで以上に客動線データの分析手法への実務的要請が高まることが期待される。そこで本研究では、そのような要請への対応として客動線分析の基礎的な手法の整理を行うことも目指している。以上のような研究の目的に基づき、本研究では、主に下記の3つの項目に重点を置いて研究活動を進めている。

(1)店舗内購買行動に関する既存研究の体系的整理

(2)消費者の異質性や通路による行動特性の差異を考慮したモデルの開発

(3)商品カテゴリー購買生起モデルの開発

2. 研究の進捗状況

(1)「店舗内購買行動に関する既存研究の体系的整理」について

小売店舗内における購買行動、特に店舗内空間行動と商品探索行動に関連する既存研究について整理を行うとともに、関連するモデルとして主に交通工学分野で研究されている歩行者モデルについての基本的な資料の収集と整理を行った。これらの成果については、論文「店舗内購買行動研究における客動線分析の現状と課題」(流通情報 第41巻第6号)にまとめ公表している。

加えて、店舗内における操作要素の1つであるスペースと商品探索行動との関係について取り扱っている既存研究の整理を行い、スペースが店舗内購買行動に及ぼす影響について確認するとともに、小売店舗内におけるスペース操作に関する実務的ガイドラインの考察も行った。この成果については論文「棚スペース管理のための実務的ガイドラインに関する考察」(流通情報 第39巻第5号)にまとめ公表している。

(2)「消費者の異質性や通路による行動特性の差異を考慮したモデルの開発」および「商品カテゴリー購買生起モデルの開発」について買物客の店舗内空間行動を規定する要因は、買物客個人に起因する要因や店舗を取り巻く商圈環境要因、店舗内の要因（マーケティング施策など）多様なものを想定することが可能であり、かつそれらの影響は業態・店舗によって変化し得ると考えることが自然である。それゆえ実務的には業態・店舗に応じた店舗内空間行動モデルの構築が求められるのであるけれども、本研究では、そのための基礎的なモデルを構築することを研究の1つの目的として作業を進めてきている。ところが先に述べた既存研究の整理を行う中で、類似するモデルが、本研究に着手した2007年の後半に他の研究者によって提案されていることが確認された（Hui, Bladlow and Fader(2007), "An Integrated Model of Grocery Store Shopping Path and Purchase Behavior," Working Paper. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=960960>）。このため本研究の計画における基礎的なモデルを開

発するという点については、Hui et al.(2007)のモデルを受け入れた上で、その課題を確認し改良を加えたモデルを構築していくことを念頭に置いて、それに資する基礎的研究を実施するように軌道修正を行う必要性が生じた。そしてこれを行うためには、買物客の店舗内空間行動の特性やそれに影響する主な要因を整理した上で、それらの幾つかをモデルにおいて考慮するということが1つの方向になるものとする。それゆえ本研究では、店舗内空間行動モデルに直接関連する既存研究のみではなく、客動線分析を行い店舗内空間行動の特性について論じている研究にも範囲を広げて確認をしていくこととして、先にも述べた既存研究の整理において作業を行い2009年度末の段階で一定の整理を行っている。とはいえその結果は、客動線分析を行い店舗内空間行動の特性について論じている研究自体が僅かであり、分析手法も体系立てて整備されている訳ではないという状況を改めて確認するものであった。このため、Hui et al.(2007)のモデルを考慮しつつ、改良したモデルの構築を目指す上でも、買物客の店舗内空間行動の特性やそれに影響する主な要因を整理する基礎研究の蓄積がさらに必要となることも改めて確認し、2009年度の後半からはそのような基礎研究の作業に着手している。なお、店舗内空間行動への影響要因の1つとして来店目的があるけれども、コンビニエンスストアのような計画性の高い購買行動を主体とする店舗では、その来店目的をレシートデータからある程度類推することが可能である。そのような類推を行う手法については、『マーケティング・経営戦略の数理』（朝倉書店2009年）の「第5章 環境変化と店舗戦略—潜在クラスモデルの適用—」にまとめ公表している。

3. 現在までの達成度

③やや遅れている。

(理由)

研究計画の(1)「店舗内購買行動に関する既存研究の体系的整理」については、概ね完了している。しかしながら、研究計画の(2)「消費者の異質性や通路による行動特性の差異を考慮したモデルの開発」および(3)「商品カテゴリー購買生起モデルの開発」については、「研究の進捗状況」で述べたように、当初想定していたものと類似するモデルが、Hui et al.(2007)によって、本研究に着手した2007年の後半に提案されたことを受けて、研究計画を軌道修正し、新たな基礎的研究を行うという追加的作業の必要性が生じた。2009年度の後半よりそれらの作業に着手している。このような状況であるので、当初の研究計画に照らせば、Hui et al.(2007)の提案モデルによって、当初計画していた(1)から(3)まで項目

については、結果としてある程度のレベルで達成されてしまっていることとなるのであるけれども、それを受けて、研究の軌道修正をし、2009年度より着手した追加的作業については成果を公表するには至っていないという状況である。以上の理由により、自己評価としては「③やや遅れている」としている。

4. 今後の研究の推進方策

「研究の進捗状況」および「現在までの達成度」で述べたように、当初の研究計画で想定していた項目を更に進めた研究が必要であることから、今後の研究では特に以下の2つの点を中心に研究を進める予定である。

(1)店舗内空間行動の特性やそれに影響する主な要因の整理と実証分析およびモデル構築

(2)上記(1)の実証分析を行うために必要となる主な客動線分析手法の検討と体系的整理

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 佐藤栄作、「棚スペース管理のための実務的ガイドラインに関する考察」、『流通情報』、査読無し、第39巻第5号、2008年、35～44頁。
- ② 佐藤栄作、「店舗内購買行動研究における客動線分析の現状と課題」、『流通情報』、査読無し、第41巻第6号、2010年、6～18頁。

〔図書〕(計 1件)

- ① 佐藤栄作、朝倉書店、『マーケティング・経営戦略の数理』、2009年、71～86頁。