

非金銭的成本概念に基づくサービス設計戦略の提案



システムデザイン研究科ヒューマンメカトロニクスシステム専修 博士前期課程1年
山岸 真之 精密設計工学研究室
yamagishi-masayuki@sd.tmu.ac.jp

<概要>

1. 一般に、製品やサービスの購買や利用において、顧客は金銭的成本のみならず、時間的損失や心理的・肉体的労力などの非金銭的成本の負担を同時に強いられ、得られる価値の代償として強いられるこれらのコストを比較し、購入に関する意思決定を行う
2. 本研究では、サービス工学において提案されている手法を用いて非金銭的成本概念の表現手法を提案する
3. アンケート／インタビューにより、提案した非金銭的成本の分類の存在を明らかにした上で、非金銭的成本と製品・サービスの購買や利用によって得られる価値とのバランスが製品・サービス購入時の顧客意思決定に与える影響を確認する
4. 上記の結果より、顧客ごとに異なる非金銭的成本の分類を設計戦略に反映させることにより、より顧客視点のサービス設計解が可能となることを示す

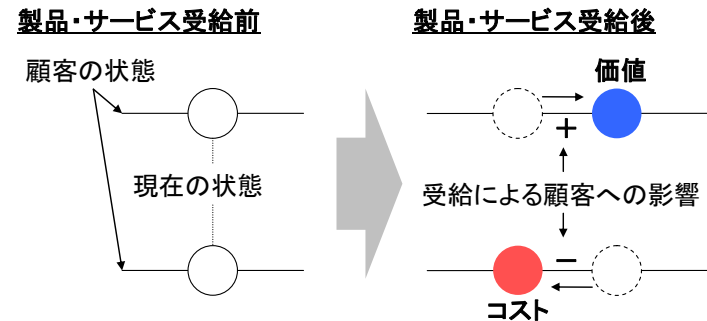


Fig.1 価値・コストの表現

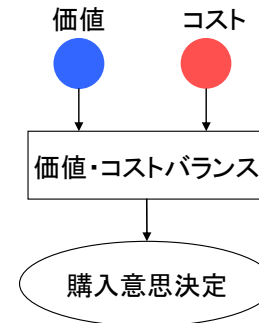


Fig.2 購入意思決定への影響