

[博士論文審査要旨]

申請者：張 燾赫

論文題目 PAF モデルのサービス業への適用に関する研究
—新たなフレームワークの提案と宿泊業を対象とした定量的検証—

審査員 尾畑 裕
荒井 耕
挽 文子

本論文は、従来製造業を中心に適用されてきた品質コストマネジメントの基本モデルである PAF アプローチをサービス業に適用できるようにモデルの改良を試みた研究である。製造業においては検査によって顧客の手に渡る前に不良品を排除することができ、それが内部失敗コストとなるが、サービス業の場合は、サービスの生産と顧客によるサービスの消費が同時であるため、内部失敗コストは存在しない。しかし、顧客が完全に失望してロコミなどを通じて機会損失が生じる前に、顧客の不満を顕在化して、「サービス回復コスト」をかけて、失敗したサービスを回復して、機会損失の削減できる可能性がある。申請者は、そのようなサービス業の特性を反映させた PAF のフレームワークを提案している。彼が提案するフレームワークの有効性を確認するために、宿泊業を対象に質問票調査を行い、定量的検証を試みている。2034 施設にメールや問い合わせフォームを通じて調査票回答を依頼し、122 施設から回答をえている。分析結果では、当初の仮説が支持されない部分もあったが、「サービス回復コスト」の金額が、機会損失の代理変数として意識されているという実態もわかり、興味深い結論が得られた。

この研究の評価できる点は、サービス業の特徴を踏まえた PAF アプローチの新たなフレームワークを提唱し、そのモデルに基づいて定量的検証を試みた点である。製造業とサービス業との違いに焦点をあてて PAF モデルを拡張しようとしたことは高く評価できる。しかもそれを質問票調査により検証しようとしている点も評価できる。当初の仮説が支持されない部分についても、追加の調査を行い、その理由の探索を行い、そこから「サービス回復コスト」の金額が、機会損失の代理変数として使われる可能性のあることを明らかにしたことはきわめて興味深い点である。

この研究にも問題点がないわけではない。質問票調査の回答期間をもう少し長く設定するなどの工夫で回収率をさらにあげることができたと思われる。また、当初仮定したサービス回復コストをかけると機会損失が減少するという仮説が支持されない理由として、「サービス回復コスト」の金額が、機会損失の代理変数として使われる可能性にたどりついた点は評価されるものの、さらにつっこんで、機会損失の測定方法などについて、十分な調査が行われているとはいいがたい。ただし、これらの問題点は、申請者の今後の研究にて克服可能なものであり、本研究の価値を損なうものではない。

よって、審査員一同は、所定の試験結果をあわせ考慮して、本論文の筆者が一橋大学学位規則第 5 条第 1 項の規定により一橋大学博士（商学）の学位を受けるに値するものと判断する。