［博士論文審査要旨］

申請者：松井　彩子

論文題目　SNS における発言しないユーザーの影響力の実証分析

審査員　上原　　渉

佐々木将人

神岡　太郎

本論文はソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、SNS）において、発言しないユーザーの閲覧者に及ぼす影響力を 3 つの実証研究から明らかにしたものである。既存研究を丁寧にレビューしたうえで、SNS ユーザーが態度表明（「いいね」や「シェア」）を行う動機と、非発言者の態度表明が持つ意味とをデプスインタビューで明らかにした。この研究から得られた知見と社会的インパクト理論にもとづいて架空のケースを用いた実験を行い、投稿者の性質（「フォロワー数」）にかかわらず、投稿内容に対する態度表明数が多いほどその投稿を拡散したいという動機と、投稿内容や投稿者に対する信頼、投稿に関する製品・サービスの購買意向とを高めることを確認した。第 3 の実証研究においては、映画に関する SNS 上の実際の口コミデータを用いて、投稿者の性質と投稿に対する非発言者の態度表明数、投稿からの時間的距離とが、映画の興行収入に与える影響を分析し、態度表明数が同程度であれば、投稿者の性質による違いは統計的に確認されないこと、時間的距離によって影響の正負が変わり得ることを示した。

本論文の優れた点は 2 つある。第 1 に研究テーマの新規性と重要性である。これまでのネット上の口コミ研究では投稿者の性質、特に影響力が強いインフルエンサーに注目する研究が多かったが、本研究は発言をほとんど行わない通常のユーザーに注目しその影響力を示すことに成功している。マーケティング・コミュニケーション研究において消費者間の情報伝達は重要なテーマの 1 つであり、通常のユーザーの行動論理とその影響メカニズムを理解する上で重要な知見を導いている。第 2 に、複数の方法論を組み合わせて分析を行った点である。デプスインタビューと実験、SNS 上の口コミデータという 3 つのデータソースを使い、非発言者の影響力という現象を多角的に実証しており、得られた知見の頑健性を示している。

このような優れた側面があるものの、本論文にも課題が残されている。社会的インパクト理論と実証研究の対応関係が明確でない部分がある。具体的には、本論文では態度表明数や時間的距離、投稿者の性質がそれぞれ独立で従属変数に影響することを検証しているが、理論が予想する 3 者の乗数による影響や、影響力の逓減を検証していないことが挙げられる。しかし、これらの課題は今後の研究において十分対応可能なものであり、本論文の生み出した貢献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。