【4】

氏　名（本籍）	戸谷圭子（東京都）
学位の種類	博　士（経営学）
学位記番号	博甲第 3551 号
学位授与年月日	平成 16 年 6 月 30 日
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 1 項該当
審査研究科	ビジネス科学研究科
学位論文題目	**リテール・バンキング・サービスの顧客維持に関する研究**

主　査	筑波大学教授	Ph. D (Business Administration)	河合忠彦
副　査	筑波大学教授	工学博士	椿　広計
副　査	筑波大学助教授	博士(工学)	西尾チヅル
副　査	筑波大学講師	博士(工学)	領家美奈
副　査	学習院大学教授	博士(経営学)	上田隆穂

論文の内容の要旨

リテール･バンキング･サービスは一生涯にわたる顧客の金融ニーズを長期的･継続的に取り込むことで収益が最大化されるという特徴をもっている。しかしながら，日本のリテール･バンキング･サービス業界は，1997 年に始まった金融ビックバンまでは強い規制下にあり，競争がほとんどなかった。そのため，顧客ニーズに基づく顧客維持という思想や知識･経験が十分に蓄積されておらず，現実には顧客離脱の日常化と大量の低収益顧客という深刻な経営課題を抱えている。本論文は，このような現状を踏まえ，リテール･バンキング･サービス業界における急務の経営課題である「離脱防止」「取引深耕」「複合取引維持」の各々について，マーケティングおよび消費者行動の観点から，それらの構造メカニズムを解明するためのモデルや方法を提示すると共に，具体的な戦略提言を行っている。

本論文は 6 つの章から構成され，以下のような成果が得られている。

第 1 章は序論である。本研究の背景として，日本のリテール･バンキング･サービスの現状と経営課題を整理し，研究の目的と方法を明らかにしている。

第 2 章では，リテール･バンキング･サービスの財としての特徴を整理し，金融分野，サービス･マーケティング分野等，関連する先行研究のレビューと，それらのリテール･バンキング･サービスへの適用可能性，および，残された課題を議論し，研究課題を具体化している。

第 3 章はリテール･バンキング･サービス業界における経営課題の 1 つである「顧客の離脱防止」を取り上げ，離脱防止のための統合的な枠組みを提示している。具体的には，顧客のバンキング･サービスに対する不満行動を類型化すると共に，不満行動を規定する要因に関する仮説を構築･検証することにより，顧客の不満行動のメカニズムを明らかにしている。また，「顧客の組織的要因による不満は担当者への苦情行動を促す」,「人的要因による不満は離脱を引き起こす」,「離脱防止には銀行への期待を高めることが有効である」等，経営上有用な示唆も導出している。

第 4 章は，2 つめの経営課題である「取引深耕」のための魅力的な金融商品開発の枠組みと具体的な方法

を提示している。その結果，金融そのもので充足される価値観と金融が媒介する本来の目的によって充足される価値観の相違や，それらと選好との関係が解明されている。また，部分順位法によるデータ収集方法において，顧客の価値観を共変量として導入することで，検討すべき属性が多数ある場合でも被験者負担を軽減して測定できる新しい方法を提案している。

第５章は，３つめの経営課題である「複合取引維持」を取り上げ，複合取引の代表的サービスである決済・運用取引維持モデルを提示している。実際の顧客データを用いて共分散構造分析を行ったところ，データとモデルの適合度も高く，仮定した因果関係も概ね確認されている。特に，決済サービスへの評価や満足度が運用サービスの満足度やロイヤルティの基盤となっていることが明らかにされた。このことは，多くの邦銀で見られる，利鞘の薄い決済サービスのみの顧客を軽視する現状に対して警鐘をならす意義深い知見である。

第６章は以上の研究を通じて得られたリテール･バンキング･サービスの顧客維持に関する知見のまとめを行うと共に，学術的貢献と銀行のマーケティング戦略への示唆を展開している。

審 査 の 結 果 の 要 旨

本論文は，研究蓄積が浅く十分な成果が得られていなかったリテール･バンキング･サービスの選択行動と取引維持のメカニズムを解明すべく統合的な枠組みを提示したものである。著者は経営コンサルタントであり，極めて実務的重要性の高い実践的な問題意識に基づいて研究課題を設定している。その姿勢は，関連する領域の先行研究を広範にサーベイし，先行研究の成果を活かしながらも著者独自の視点を提案するだけでなく，日本の銀行業の体質や実際の戦略の特徴や限界を踏まえた上で仮説モデルを導出し，実際に大量な顧客データを収集して統計的に検証し，より妥当，かつ，実務的に適用可能な結果を導き出そうとする研究方法にも反映されており，社会人の博士論文研究として高く評価できる。ただし，実際の顧客データ収集の困難さから，ある特定の邦銀の顧客データに限定されていること，観察時点が定点であり顧客の長期的動態的な変化を十分に捉えられていない等の限界もある。しかしながら，本論文はこの領域における基礎的な研究として一定の成果を収めており，得られた知見は実務的にも極めて重要である。今後，特定の銀行やリテール･バンキング･サービスを超えてさまざまな金融サービス商品領域へとモデルを適用し，時系列的な考察を加えることにより，より汎用性の高いモデルおよび枠組みへと進化するものと期待できる。

よって，著者は博士（経営学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。