

## システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 21 年度	学位名	修士( ビジネス )
専 攻	経営・政策科学 専攻	著者氏名	杉 多恵
指導教員氏名 松田 紀之			
報告書題目 食品スーパーにおける食の安全・安心の取り組みに関する提案 (商品クオリティと顧客満足に関する研究)			
報告書概要 <p>食品スーパーの安全・安心をキーワードに、仮定した構造モデルの検証を行うことによって、顧客満足と顧客ロイヤリティの獲得という企業のマーケティング活動の中心となる事柄を扱った。接客などのサービスや取扱商品といったような従来の先行研究で扱われている尺度に“安心感”といった尺度を加えて、それらが顧客満足、ひいては継続利用意思に与える影響を探った。それにより、取扱商品の“安心感”と“値ごろ感”が顧客満足に影響を与え、継続利用意思につながるという結果を得た。この結果は、食品スーパーが“安心感”と“値ごろ感”を重視すべきであることを示している。</p> <p>結論として、企業は安心感をアピールすることによってそれを消費者に評価してもらうことが大切だと考える。そうすることによって、消費者の感じる値ごろ感を上げていくことができるため、不況による低価格の追及以外の可能性を論じた。</p>			
審査日 平成 22年 2月 3日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	Master of Science in Financial Economics	高安 雄一
副査	筑波大学 教授	Ph. D.in Sociology	松田 紀之
副査	筑波大学 教授	理学博士	佐藤 亮