

## 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 25 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	佐藤 塊
指導教員氏名 岡田幸彦				
報告書題目				
みとしんにおける中小企業金融の現状に関する実証的研究 (感謝の返報意図・満足度に与える影響と感謝を強める要因に関する研究)				
報告書概要				
<p>みとしん職員へのヒアリングから、みとしんが企業と良好な関係を築くためには、取引先企業の抱く恩義が重要であると考えた。本研究では恩義について、感謝という概念から捉えることとした。感謝は、相手からの恩恵に対して返礼する行為を指す返報行動を促すとされ、近年リレーションシップ・マーケティングの分野で注目されている。みとしんの融資先企業の抱く感謝が、融資先企業の関係満足度、返報意図に正の影響を及ぼすこと、また融資先企業の抱く感謝を強める要因を明らかにすることを目的として、実証分析を行った。</p> <p>まず先行研究を基に仮説を立てた上でモデル化し、構造方程式モデリングを用いて分析を行った。その結果、感謝が返報意図及び関係満足度に対して正の影響を与えることが示されたとともに、リレーション・インベストメント(RI)から返報意図への直接の正の影響が確認された。次に感謝を強める要因としてRIに加えて利他的動機から説明するため、最小二乗法による重回帰分析を行った。その結果、みとしんの利他的動機は融資先企業の抱く感謝に対して、直接に正の影響を与える可能性があることが示された。追加的に、仮説モデルに利他的動機を加えたモデルを作成し、構造方程式モデリングを用いて分析した。その結果、利他的動機から感謝への、直接の正の影響が確認された。</p> <p>融資先企業の抱く感謝は融資先企業の関係満足度、返報意図に正の影響を与えることから、感謝は企業と良好な関係を築くために重要であると結論づけられる。また感謝はRIと利他的動機によって高まることから、融資先企業の感謝を高めるために両者を向上させていく施策を講じるべきである。</p>				
審査日	平成 26 年 1 月 27 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)	
主査	筑波大学 准教授	博士(経済学)	生稲 史彦	
副査	筑波大学 助教	博士(工学)	川村 大伸	
副査	筑波大学 准教授	博士(商学)	岡田 幸彦	