

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	楊 柳菁
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 (ロイヤルティの先行要因に関する研究)				
報告書概要 <p>本章では、中小企業金融において、みとしんと融資先の関係の維持、また関係性を発展させていくためロイヤリティに着目し、ロイヤルティに影響を与える要因について研究を行った。先行研究からの知見とみとしんの現状から、スイッチングコスト、企業イメージ、リレーションシップ・クオリティという三つの要因が、それぞれがみとしんに対するロイヤルティに与える影響を明らかにする実証研究を行った。また、みとしんの状況に応じて先行研究を参考にしながら統制変数として、融資満足度と取引年数も顧慮している。</p> <p>みとしんの協力を得て、融資先企業に対して質問紙調査を行った。回収された回答結果に基づき、構造方程モデリングによる仮説検証を行った。その結果、みとしんにおいてコミットメント、関係満足度、関係スイッチングコストがロイヤルティに正の影響を与えることを明らかになった。また、コミットメントは、信頼とロイヤルティの間の媒介変数であることも明らかになった。統制変数については、融資満足度がロイヤルティに正の影響を与えているのに対し、取引年数はロイヤルティに直接影響を与えていないことが明らかになった。</p> <p>実証研究による得られた結果に従い、みとしんに対するロイヤルティを高めるには、コミットメント、関係満足度、融資満足度と関係スイッチングコストの四つの要因を重視して対策に取り込むべきであると言える。これらを踏まえて、信頼や満足度を高める関係性を構築していくことで、ロイヤリティを向上させていくべきだろう</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	準教授	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	準教授	博士(商学)	岡田 幸彦