

## システム情報工学研究科修士論文概要

年 度	平成26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	野呂瀬 葉子
指導教員氏名 岡田 幸彦				
論文題目 教育サービスにおける反復購買行動の実証分析				
論文概要 <p>本論文は、TAC 株式会社と筑波大学会計工学研究室との共同研究の成果の一部である。日本における教育サービス業における資格取得市場は成熟期・衰退期にある。資格取得ニーズの低下、景況感の改善、インターネットを活用した低単価講座の現出などが資格取得学校市場縮小を招いている。これを受けて、本研究では、教育サービスにおける顧客の反復購買行動を横ばい/ランクアップ/ランクダウンに着目して分析し、総購入金額との関係を明らかにすることを目的として探索的実証分析を行った。</p> <p>まず、教育サービス産業の現状についてまとめた。民間教育サービス産業全体の状況を俯瞰しながら、資格取得学校市場の現状について俯瞰した。資格ごとの概況では、国際系、就職系の講座以外は、低迷していることを確認した。</p> <p>次に、顧客の維持・離脱研究および反復購買時のランク変化に関する研究に関する文献レビューを行った。反復購買時のランク変化に関する研究は比較的新しい研究分野であり、教育サービスについての実証研究はなされていないことを示し、本研究の位置づけを示した。そして本研究では、顧客の属性および初回購買は反復購買行動（横ばい/ランクアップ/ランクダウン）にどのような影響を及ぼすか、また、反復購買行動は総購入金額にどのような影響を及ぼすかをリサーチクエストとして挙げた。反復購買行動の横ばい/ランクアップ/ランクダウンは資格の難易度に基づいて測定する。基礎分析を行ったところ、TAC は社会人の男性が多く通う学校であり、難易度の高い会計系講座や公務員講座の購入件数が多かった。また、男性は難易度の高い講座に多く、難易度の高い講座を受ける人は総購入回数が多い傾向があることを確認した。これらの結果より、資格取得学校においては、個人の属性によって購入する講座が異なり、また購入した講座の違いにより反復購買が変化している可能性が示唆された。</p> <p>次に、リサーチクエストに対して探索的実証分析を行った。まず、個人の属性および初回購買が反復購買行動へ及ぼす影響について二項ロジスティック回帰分析により分析し、性別、職業、初回購入講座の難易度が反復購買行動に影響を与えることを明らかにした。次に、総購入金額と反復購買行動の関係について重回帰分析を用いて検討し、同じ難易度の講座を繰り返し購入する顧客が最も収益性が高いことを明らかにした。これは、TAC が専門性の高い難関資格を中心に展開しているスクールであり、難関資格に挑戦する顧客が長期にわたってTACとの契約を継続するためであると考えられる。しかし現在、難関資格離れが加速していることを鑑みると、これまでの専門性の高い難関資格講座だけでなく、新たな強みが必要となるだろう。</p> <p>以上、本研究で得られた知見は、教育サービス業において顧客維持戦略策定のための新たな知見になるものと考えられる。</p>				
審査日	平成27年 1月 29日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)	
主査	筑波大学 准教授	博士(商学)	岡田 幸彦	
副査	筑波大学 教授	博士(工学)	伊リチュ 美佳	
副査	筑波大学 助教	博士(情報理工学)	安東 弘泰	