

サービス提供者の行為による 価値共同破壊回復のプロセス

東京都立大学 都市環境学部 特任助教

阿曾 真紀子

桜美林大学 ビジネスマネジメント学群 教授

岡島 眞理

キーワード

価値共創, 価値共同破壊, 価値の回復行為

本研究は、価値共創と価値共同破壊が表裏の関係にあることから、価値共創が価値共同破壊に移り変わる兆候をサービス提供者がいつ、どのように知覚し対応するのかを調査し、探索する。調査は国際線の機内サービスシーンに着目し、客室乗務員経験者に半構造化インタビューを行い分析した。その結果、5つの項目に対して価値共同破壊リスクへの回避対応をしていることを明らかにした。また、5つの項目の時間的な変化は、サービス提供者のリスク回避あるいは改善のための行為を表す。本研究はサービス提供者側の視点に立ち、サービス提供者が価値の多様性に合わせることで価値破壊を予防したり、リスク回避したりすることが、価値共創の可能性を高められることを指摘する。

I. 研究目的

本研究の関心は、価値共創と価値共同破壊との間にあるリスクへの予防、回避プロセスにあるため、さまざま顧客対応の経験をもつ客室乗務員経験者を調査し、顧客との間で行われるその相互作用プロセスの解明を目的にする。

II. 調査と分析

調査の主な手法は、半構造化インタビューである。調査結果から得られたデータをSCAT(大谷,2007)で1次コードと2次コードに整理し、さらに理論的な次元に集約するGioia, Corley, & Hamilton (2012)の分析プロセスに倣い、表1に示した。

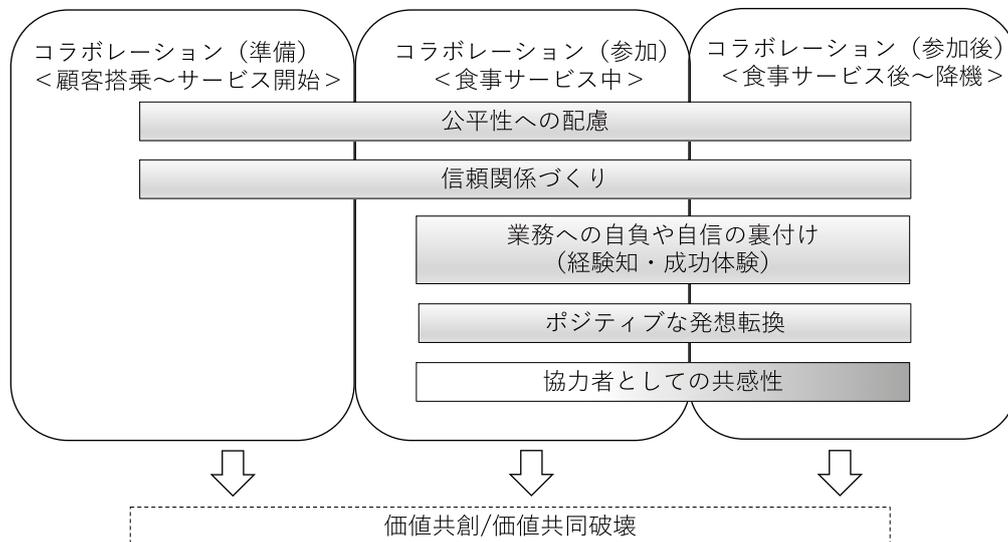
図1では、調査対象者であるAとBの顧客とのコラボレーションのシーンを準備、参加、参加後の時間的推移を表した。

表1 分析表

時間的経過	1次コード	2次コード	集約された側面
搭乗時	料金に見合った対応	選択権は顧客にあり	公平性への配慮
	見た目の自然さ		
	個別の特別対応の難しさ		
食事選択場面	会話を重ねることで相互理解を深める(準備)	相談・協力 親近感	信頼関係づくり
	サービスのプロとしての意識(顧客心理に配慮しつつ、マイナス状況をプラスに転換する覚悟)	業務への自負と自信による安定感	経験知・成功体験による業務への自負や自信の裏付け
降機時	断り、お詫び	ネガティブな状況の受容への感謝	リカバリーに留まらない ポジティブな発想転換
	対立関係から仲間意識への変化	顧客との感情共有	協力者としての共感性

出典：筆者作成

図一I 顧客とのコラボレーションのシーンの時間的变化



出典：筆者作成

III. 考察とまとめ

本調査結果により、新たな知見を得ることができた。VCCとVCDは、表裏一体 (Plé, 2017) の関係であることに加え、常にVCCとVCDは簡単に入れ替わってしまう危うさがある。そのことを踏まえ、提供者は、顧客価値の性質の多様性を考慮し、別な側面でも資源統合を試みている。さらに、個々の顧客においてもその価値は多様性を持ち、状況により変化するため、提供者がその状況を顧客とのコミュニケーションを通じて把握しようとすることで、相互作用プロセスにおいてVCCの可能性を高められることを示唆する。

Plé, L. (2017). Why do we need research on value co-destruction?. *Journal of Creating Value*, 3(2), 162-169.

主要引用文献

- 大谷 (2007). 4 ステップコーディングによる質的データ分析手法
SCATの提案—着手しやすく小規模にも適用可能な理論化の手引き—. 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要 54(2)27-44.
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational research methods*, 16(1), 15-31.