研究テーマ 販売者と顧客が親しい関係を構築するメカニズム

所属 経済学部

教授 坂田博美
https://researchmap.jp/read0191412

研究分野	消費者行動・マーケティング・小売商業
キーワード	小売商業・顧客関係

研究室URL：

研究の背景および目的

販売者と顧客との関係について研究しています。これまでのフィールドワークや既存研究レビューの中で、家族・家業志向の小売業者、行商、移動販売、宅配事業者において、販売者と顧客が親しい関係を構築する光景が見られました。

なぜ販売者と顧客が親しい関係を構築しているのか、そうした関係を成り立たせる構造について検討しています。



■主な研究内容

本研究は、販売者と顧客が親しい関係を構築するメカニズムを解明することを目的としています。

行商の顧客関係に関する既存研究をレビューしたところ、信頼を前提とした売買関係，顧客が行商人に何らかの品物を渡す「品物を介した付き合い」、行商人が顧客を手伝う「個人的な付き合い」が見られることが分かりました。

フィールドワークでは、家族経営小売店、移動販売、宅配事業、売薬行商において「品物を介した付き合い」、売薬行商と宅配事業 において「品物を介した付き合い」と「個人的な付き合い」が確認できました。

現在は、「品物を介した付き合い」について、贈与研究や土産物研究の枠組みを使って検討しています。

図　行商における販売者と顧客との関係



出典：坂田博美（2023）「行商に特徴的な顧客関係の検討：既存研究レビューに基づいて」『富大経済論集』68 (2-3)、富山大学経済学部、113-146頁。

期待される効果・応用分野

商学分野では、行商はほとんど研究対象として取り上げられていませんでした。本研究の成果として、親しい顧客関係が成り立つ背景や理由を説明する理論的枠組みを提示できれば、他の小売業者において顧客との関係を深めるヒントになるのではないでしょうか。オンライン販売が増えつつある今日、ますます企業と消費者が直接対面する機会が減る一方、カスタマーハラスメントが問題となっています。顧客だけでなく、商業者の接客にも問題があると思われます。カスタマーハラスメントの解決につながる示唆が得られることも期待できるでしょう。

■共同研究・特許など

富山大学研究者プロファイルPure URL：
https://u-toyama.elsevierpure.com/ja/persons/hiromi-sakata/