

2022 年度 個人研究実績・成果報告書

2023 年 4 月 20 日

所属	サービス創造学部	職名	准教授	氏名	仁平 京子
研究課題	① 日本の老舗企業の永続主義とファミリー・ビジネス経営 ② サービス・リカバリーとリスク・コミュニケーションの関係				
研究キーワード	老舗企業、永続主義、サービス・リカバリー、リスク・コミュニケーション	当年度計画に対する達成度	2.順調に研究が進展しており、期待どおりの成果が達成できた		
関連するSDGs項目	8.働きがいも経済成長も	9.産業と技術革新の基盤をつくろう	12.つくる責任 つかう責任	該当なし	
<p>1. 研究成果の概要</p> <p>本研究では、「老舗企業（創業 30 年以上）」や「長寿企業（創業 100 年以上）」の不祥事発生時の危機対応として、消費者の「NWOM（わるいくちコミ）」の SNS の拡散力やネット炎上に対処するために、リスク社会学やリスク・マネジメント論、広報論、危機管理広報業務などの学際的視点から、老舗企業の「危機管理広報」や「リスク・コミュニケーション」の戦略を検討することを目的とする。</p> <p>そして、本研究では、日本の長寿企業や老舗企業のリカバリー力に着目し、老舗企業の企業リスクやブランドリスクに対する強さの源泉や消費者のブランド・ロイヤルティについて検証した。</p> <p>2. 著書・論文・学会発表等（査読の有無及び海外研究機関等の研究者との国際共著論文がある場合は必ず記載）</p> <p>【学会発表等】</p> <p>今年度は、日本経営診断学会を中心に老舗企業やサービス・リカバリー戦略について学会発表を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学会発表（単独）：仁平京子「老舗企業経営における不確実性とリスクー戦略的柔軟性としてのリカバリー力」、日本経営診断学会第 6 回関東・東北部会、2022 年 8 月（明治大学、ハイブリッド開催）（査読なし）。 ・学会発表（単独）：仁平京子「老舗企業と顧客の価値共破壊ーネガティブくちコミ（NWOM）によるレピュテーションリスクー」、日本経営診断学会第 55 回全国大会、2022 年 10 月（松山大学、対面開催）（査読なし）、『日本経営診断学会第 55 回全国大会要旨集（自由論題報告）』、pp. 153-156。 ・学会発表（単独）：仁平京子「老舗企業のサービス・リカバリー・システムの構築ーインターナル・マーケティングによるフロントライン従業員教育ー」、日本経営診断学会第 1 回関東・東北部会（法政大学、ハイブリッド開催）（査読なし）。 <p>3. 主な経費</p> <p>本研究では、学会発表や最新の研究の動向・情報収集のための学会費、理論研究（文献研究）のための書籍代、文具代などに使用した。これらの研究成果は、『千葉商大論叢』や『千葉商大紀要』などに投稿予定である。</p> <p>4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）</p> <p>今年度は、独立行政法人日本学術振興会の平成 29 年度科学研究費補助金・基盤研究（C）に加えて、科研費や競争的資金の新規採択として、令和 4 年度科学研究費補助金・基盤研究（C）と公益財団法人生命保険文化センター2022 年度生命保険に関する研究助成（若手研究者）が採択された。</p> <p>これらの研究成果は、日本経営診断学会やサービス学会、日本保険学会、生命保険文化センター保険学セミナー、日本消費経済学会などを中心に研究成果を報告する予定である。</p>					

【科学研究費補助金（科研費）】

- ・独立行政法人日本学術振興会、令和4年度科学研究費補助金、基盤研究（C）、「老舗企業のサービス・リカバリーにおける価値共創と価値共破壊に関する特質分析」（22K01750）、2022年4月～2026年3月、研究代表者（仁平京子）（単独）。
- ・独立行政法人日本学術振興会、平成29年度科学研究費補助金、基盤研究（C）、「企業と顧客のくちコミの価値共創：ネガティブくちコミのサービス・リカバリー」（17K03997）、2017年4月～2023年3月、研究代表者（仁平京子）（単独）。

【その他の助成金】

- ・公益財団法人生命保険文化センター2022年度生命保険に関する研究助成（若手研究者）、「消費者のリスク認知バイアスとマーケティング・バイアスに対する生命保険広告のリスク・コミュニケーション」、2022年4月～2023年3月、研究代表者（仁平京子）（単独）。

【その他の学会活動】

今年度は、日本経営診断学会や日本広告学会、日本消費経済学会を中心に学会の理事や委員を担当した。

- ・日本経営診断学会理事（2020年9月～現在）
- ・日本経営診断学会広報委員会委員（2023年3月～現在）
- ・日本経営診断学会査読委員会論文査読者（2021年4月～現在）
- ・日本経営診断学会関東・東北部会運営委員会運営委員（2022年10月～2022年12月）
- ・日本広告学会評議員（2013年10月～現在）
- ・日本広告学会関東部会学生広告論文賞審査委員（2019年11月～現在）
- ・日本消費経済学会査読委員会論文査読者（2018年2月～現在）

【その他の社会における活動】

今年度は、地域連携推進センター補佐委員として、マーケティング論や消費者行動論、デジタル・マーケティング論などの専門分野の立場から、市川市包括協定協議会や市川市観光部観光政策課に対して助言・指導、市民活動をテーマにした授業や講演などを行った。

- ・市川市包括協定協議会、まちづくり・産業振興分野分科会委員（2016年4月～2023年3月31日）
- ・市川市観光部観光政策課、公の施設（道の駅いちかわ）の指定管理者のモニタリングに係る評価委員会評価委員（2019年6月～2022年7月）
- ・市川市観光部観光政策課・市川市観光協会、市川市観光大使特別メニューのプロモーションと自治体のデジタル・マーケティングへの助言・指導（2022年8月24日～2023年3月31日）
- ・2022年度CUC市民活動サポートプログラム講師（千葉商科大学履修証明プログラム、文部科学省「職業実践力育成プログラム（BP）」（「経営学とマーケティング」担当）、2022年5月～2022年6月。
- ・CUC地域交流会、千葉商科大学社会連携推進課、ミニ講座「市民活動におけるSNSの戦略的活用とリスクマネジメント」（講演）、2023年3月4日。

（本文は2ページ以内にまとめること）