

サービスの特性と消費者間の相互作用

— ジャニーズファンにおける同担拒否を事例として —

一橋大学 経営管理研究科 博士課程

末吉 彩

要約

本研究の目的は、サービスの消費において消費者同士の相互作用が、消費者にどのような影響を与えるかを明らかにすることである。サービスは一般的な消費財と4つの特性によって区別されるといわれているが、これらの特性を持つことによって、サービスでは消費者同士の相互作用が重要な意味を持っている。そこで本研究では、具体的な事例としてジャニーズファンコミュニティにおける「同担拒否」という行為に注目し消費者間の相互作用について検討した。

同担拒否という言葉は具体的にはコンサート会場において同担を避ける行為と、ファンコミュニティ内で同担を避ける行為に分けられる。前者はコンサート会場においてファンサービスを受ける確率を上げるために行われるものであり、サービスの同時性・異質性といった特性と関係があった。後者のようにコミュニティ内で同担拒否を行うファンは交流相手を制限することで同じような規範意識を持つファン同士で交流できるようにし、規範意識の異なるファンから、サービスの消費の仕方を教育されることを避けていたのである。

キーワード

ファンコミュニティ、サービス、同担拒否

I. 研究背景

本研究の目的は、サービスの消費において消費者同士の相互作用が、消費者にどのような影響を与えるかを明らかにすることである。本研究では、具体的な事例としてジャニーズファンコミュニティにおける「同担拒否」という行為に注目する。本研究ではこの行為の背景にはサービスの特性とそれに伴う消費者の相互作用があることを示し、この事例を通して、サービス消費と消費者の対立の間にある関係を解き明かす。

II. サービスの特性と消費者の相互作用

サービスには大きく分けて4つの特性がある。第1に無形性(Intangibility)がある。これはサービスの提供する価値の中核が目で見たり、触ったりできないものであることを指す。第2に異質性(Heterogeneity)があり、これは提供されるサービスの品質が常に一定ではないことを意味している。第3に、消滅性(Perishability)がある。これは、サービスは消費されなければ価値を失ってしまうこと、また提供さ

れるサービスの所有権は移動しないということを示す。最後の同時性(Simultaneity)とは提供と消費が同時に行われることを意味する。

サービスの4つの特性は消費者の相互作用を生み出す。その中には消費者の対立を生み出し、サービスの知覚品質自体を低下させる可能性があるものもあった。しかしその相互作用が消費者に与える影響についてはあまり検討されてこなかった。そこで本研究ではサービスと消費者の対立について検討し、サービス消費と消費者の対立の間にある関係を解き明かす。

III. 研究手法

本研究ではジャニーズファンにおける「同担拒否」という事例を通して消費者間の相互作用を検討した。その理由は2つある。第1に、実際にジャニーズファンが彼らの活動について述べた書籍の中でも、彼らの対立について明確に述べられているため、対立関係の観察が容易であると考えられたためである。第2に、ジャニーズアイドルというサービ

スが大勢の消費者が同時に消費するサービスであるため、同時性と消費者の相互作用の関係について検討することができるからである。

本研究は定性的手法によって調査を行った。具体的には、SNSを中心としたネットグラフィー、参与観察、インタビューである。

IV. 同担拒否という行為

既存研究では、同担拒否という言葉は同じアイドルのファンを避ける行為としか定義されてこなかったが、インタビューを通して、具体的にはコンサート会場において同担を避ける行為と、ファンコミュニティ内で同担を避ける行為に分けられることが明らかとなった。

前者はコンサート会場においてファンサービスを受ける確率を上げるために行われるものであり、サービスの同時性・異質性といった特性と関係があった。後者のようにコミュニティ内で同担拒否を行うファンは交流相手を制限することで同じような規範意識を持つファン同士で交流できるようにし、規範意識の異なるファンから、サービスの消費の仕方を教育されることを避けていたのである。

V. 考察

ジャニーズファンコミュニティにおいては、ファン1人1人に異なった規範意識が存在し、その対立が同担拒否という行為の原因となっていた。なぜ様々な規範意識が存在するかという理由の一つに、ジャニーズファンコミュニティにおいて誰がサービスの消費について、他の消費者を教育するのかが明確ではないということである。これは誰が影響力を持つのかをコミュニティの管理者がある程度規定することで避けることができる。