

オーラルセッション — 要約

サブスクリプション・サービスの 価格改定受容に関する探索的研究

福岡大学 商学部 教授

太宰 潮

キーワード

サブスクリプション・サービス, プライシング, 価格改定, 値上げ, 解約

本研究は近年多くなっているサブスクリプション・サービスの価格改定をテーマとし、顧客の価格改定の認識や事業者の最大の懸念である解約に焦点を当てて分析を実施した。既存研究では価格改定（値上げ）の幅がクレジットカード払いの金額に比して小さくなること、利用頻度が高まるほど顧客満足が高まることから、価格改定の認識は弱く、利用頻度が多いと価格改定時の解約検討が少なくなる仮説を立てた。本論で対象としたのは近年に価格改定が行われた9つのデジタル財のサブスクリプション・サービスであり、事前のスクリーニングから各サービスの契約者を選定してデータを収集し、価格改定以前からの契約者に絞って仮説に関わる実証分析を行った。その結果、価格改定の認識は総じて弱いですが、満足度が高い顧客ほど価格改定を認識していること、利用の程度が高いほど価格改定時に解約をしにくくなるが、一方で利用の程度が高いとサービスをよく認識しているからか、価格改定時の解約の検討が多くなる群が同時に確認された。

謝辞

本研究はJSPS 科研費JP20K02003の助成を受けたものである。