

クレーム場面における行動傾向と個人特性(2)

—社会人の場合—

Behavior and personal traits in complaints situations (2)
—In the case of working adults—

田中泰恵 澤口右京 渋谷昌三
(Yasue TANAKA Ukyo SAWAGUCHI Shozo SHIBUYA)

Abstract:

The purpose of the study was to develop teaching materials related to complaints, for the purpose of consumer education of working adults. In this study, correlations between behaviors and personality traits, including aggressiveness, logicity, and communication skills were examined in five types of complaining situations. Findings indicated people making polite complaints were highly logical and had excellent communication skills. On the other hand, individuals who did not make complaints respectfully tended to feel others were hostile toward them. Different from the results of previous studies on university students, this study indicated that highly logical people with good communication skills sometimes did not make complaints.

キーワード：クレーム、苦情行動、消費者教育、個人特性

Keywords：claim, complaints, consumer education, personal traits

1. 緒言

自己中心的で理不尽な要求をするクレームの増加が社会問題として話題となる一方で、実際に何らかの被害を受けながらもクレームを伝えない、または伝えられない人々も多く存在する。特に利他的なクレーム(社会や他者の利益や問題解決を望むもの)の非発信は、社会全体の利益の喪失にもつながりかねない。本来クレームは、語源として「(権利としての)要求、請求、主張」などの意味を有するものであり、クレームを相手に的確に伝えるという行為は、相互理解や問題解決のために必須の基本能力でもある。ゆえに、各種の社会問題の解決や、新

しい社会(共生的な社会)の創造を考えると、クレームを適正に発信する能力を有する人々が多く存在することが社会基盤として必要であると考えられる。

ところでクレームに関する先行研究は見られないものの、これに類似するものとして「苦情行動研究」が存在する。両者については、苦情(complaint)は広義の概念、クレーム(claim)は狭義の概念と解釈される場合が多い。具体的には、「気持ち、感情の不快感や不信感が苦情、納得のいく問題解決を要求している場合はクレーム」(中森・竹内、1999)などとされている。苦情行動研究は1970年代に消費者問題の政策

たなかやすえ：目白大学社会学部社会情報学科教授

さわぐちうきょう：目白大学大学院心理学研究科心理学専攻

しぶやしゅうぞう：目白大学社会学部社会情報学科教授

形成のための研究として登場した。しかし1980年代に適切な苦情対応は顧客満足やロイヤルティを高めるといふ研究結果が得られるようになり、苦情の受け手としての企業側の行動を変容させることにより解決を図るといふ視点からの研究が中心となった。

さらに最近では社会心理学領域での苦情行動研究が見られるようになった。池内(2010)は「苦情行動の心理的メカニズム」において、消費者の苦情行動を葛藤解決の一手段である攻撃方略としてとらえ、社会心理学の「欲求不満—攻撃仮説」を基に苦情行動の生起メカニズムのモデル化を試みている。また彼谷・野本・丸田・菅・松井(2012)は、苦情行動のポジティブな動機(「サービスを向上させて欲しい」「社会を良くしたい」)に着目して分析し、従業員へのサービス精神の期待の高い人は不満を感じやすく苦情行動に結びつくこと、また「社会規範遵守態度」は、苦情行動を抑制するといふことを示唆している。

以上のようにクレームを含む苦情行動の研究は歴史が浅く、かつ発信者側の行動変容に着目した研究はなされていない。それに対して本研究では消費者教育の視点から、発信者側の行動を変容させることにより、クレームを適正に発信する能力を有する人材の育成に寄与することを目的とした。そしてその方法として、一般消費者のクレーム行動を分析することにより「適正なクレームの発信」に必要な要素を導き出し、それをふまえて「適正なクレームの発信」を促すような教育手法を検討してきた。

これまでの研究結果は、概ね以下のとおりである。

まず、大学生を対象とした調査結果(田中・渋谷・西川・吉田、2013)を参考に、「適正なクレームの発信」に必要な要素に関する研究として、首都圏在住の30～49歳の社会人男女620名を対象にWeb調査(株式会社マクロミル)を実施した(田中・西川・澤口・渋谷、2014)。平均年齢は39.72歳(SD=5.52)であった。

調査内容は、「クレーム経験」としてクレー

ムの場面や伝達状況、理由など、「クレーム経験後の行動として「相手に直接対面して伝える」「周囲の人に内容を話す」などの10項目に対して5件法で回答をもとめた。また「攻撃性」を測定する尺度として日本版Buss-Perry攻撃性質問紙(安藤・曾我・山崎・島井・嶋田・宇津木・大芦・坂井、1999)、「論理的思考力」を測定する尺度として批判的志向態度尺度(平山・楠見、2004)「コミュニケーションスキル」を測定する尺度としてKiss-18(菊池、2004)を用いた。

調査の結果、自分でクレームを言った人を「伝達群」、自分でクレームを言わなかった人を「非伝達群」とし分散分析を行ったところ、相手にクレームを伝える能力として、論理的思考力、コミュニケーションスキルが関与していることが示唆された。また30代～40代は、最近のクレームの伝達状況として「自分で言った」と回答したものが約5割であり、これは前年に実施した大学生の調査結果(田中ら、2013)の3割程度に比較すると高い割合であった。ここから、30代～40代は大学生に比較して論理的思考力およびコミュニケーションスキルを身に付けた者の割合が高い可能性も推測された。

さらに、クレームだと感じた際の行動タイプが「みんなに言う群」「だんまり群」「周囲には言わない群」「周囲には言う群」の4タイプに分類が可能であることが示され、タイプによって個人特性に差があることが明らかになった。特に実際のクレームを感じた場面におけるクレーム理由とタイプの関連を検討した結果、利他的なクレームである改善要求を理由にしたタイプは、あまりクレームを伝えない「だんまり群」であることが明らかとなり、利他的クレームの発信を促す教育の必要性を裏付けるものもなった。

次に、クレーム経験の多くが消費行動を伴うものであることから、消費者教育の一環として「適正なクレームの発信」を促す教育方法について検討するための基礎的な研究を実施した(吉田・澤口・渋谷・田中、2015; 澤口・田中・渋谷・吉田、2016)。具体的には、日常の中でみられるクレーム場面の検討(調査①)

と、そのクレーム場面での行動(調査②)を合わせて考えることで、消費者教育に相当であるクレーム場面を選定する。さらに行動と個人特性の関係を示す(調査③)ことで、効果的な教育方法を検討した。それぞれの調査方法の概要は以下の通りである。

〈調査①〉 都内の私立大学生231名を対象に質問紙調査を実施。クレームを言いたくなるような体験(実際にはいわなかった場合も含む)の具体的内容について、場所、状況・出来事を自由記述でもとめた。

〈調査②〉 都内の私立大学生87名を対象に質問紙調査を実施。研究①のデータを参考に研究者らが日常生活でみられるであろう22のクレーム場面を作成し、その場面でどのような行動をとるのかについて自由記述で回答をもとめた。

〈調査③〉 関東、関西の大学生312名、社会人312名を対象にWeb調査を実施した。このうち本調査の分析対象は、大学生のみとした。調査方法としては、調査②の22のクレーム場面から、行動傾向が異なる5場面を選択、そして各場面における行動(9項目)について、行う可能性を5件法で回答をもとめた。

上記調査の結果においても、相手に適正なクレームを伝える能力として、論理的思考力、コミュニケーションスキルが関与していることが示唆された。また攻撃性が高い人の場合、やや乱暴にクレームを伝えたり、曖昧さがある場面においてもクレームを言う傾向があることが示唆された。以上は、相手に適正にクレームを伝えるための教育に必要な視点でもありと考えられる。また、大学生がクレームを言わないということは、「敵意(周りの人から嫌われていると感じるということ)」と関係することが示唆された。ゆえに、きちんと伝えれば相手に聞いてもらえるということに気づいてもらうことで、適正なクレーム表出につながる可能性があると思われる。

以上の研究成果を活用し、筆者らは大学生を対象とした「適正なクレーム発信」に関する気づきを促すワークのモデル版を作成し、平成27年7月に実施を試みた。その結果として、実施対象が同世代かつ似たような環境の学生の

集まりであったため、違いに対する気づきを促すことができなかったが、意識づけには成果が見られた。消費者教育の教材としては、さらなる検討が必要である。

なお本研究は、上記調査③において実施したアンケートの社会人の回答部分について、大学生と同様な手法で分析した結果である。社会人のクレーム場面における行動傾向と個人特性の関係について分析し、大学生の結果と比較・検討することにより、大学生用の消費者教育用教材(ワーク)の改善と、社会人用の教材の作成のための基礎資料としたい。

2. 方法

調査は2014年12月に(株)マクロミルに依頼し、同社のモニター会員がwebで回答する方法により実施された。調査への協力者は、社会人312名(男性156名(平均年齢41.40歳、SD=5.22)、女性156名(平均年齢38.71歳、SD=5.02))であった。

2.1 クレーム場面：本研究では、大学生を対象とした先行研究(澤口ら、2016)を参考に、5つのクレーム場面を使用した。なお社会人を対象とした本研究と、大学生を対象とした澤口ら(2016)の先行研究を比較するために、クレーム場面の番号は先行研究と合わせてある。5場面と選択理由は以下のとおりである。場面8「雑貨屋でバッグを買ったが、使おうと思ったら金具部分が壊れていることに気がついた。」(選択理由：対面場面で直接クレームを伝えることが多い)、場面12「ネットで注文した書籍が、翌日配送のはずなのに1週間たっても届かなかった。」(選択理由：メールや電話といった方法でクレームを伝えることが多く、近年の通信販売の広がりを鑑みた)、場面15「居酒屋で注文しようと店員を呼んだが、店員同士でおしゃべりをしていて全然気が付いてくれなかった。」(選択理由：クレームを伝えないことが多いが、自ら解決方法を探ることが多い)、場面19「レストランで注文したハンバーグが、すぐに食べ始めたのに冷めていた。」(選択理由：クレームを伝えないことが多いが、飲食店

での商品イメージと実物との乖離という、クレームを伝えるか曖昧な状況である)、場面20「電車の中で、いつまでも電話でしゃべっている人がいた」(選択理由:クレームを伝えないことが多いが、マナーという特異な場面である)。

2.2 クレーム場面での行動:先に選択した5場面それぞれについて、クレーム場面での行動を作成した。作成にあたっては、田中ら(2013)の研究をもとに、攻撃性、論理性、コミュニケーション能力の個人特性を想定し、澤口ら(2016)の研究2の自由記述を参考にしながら行動を作成した。それぞれの特性については、クレーム場面を想定して次のように定義した。「コミュニケーション能力」は、クレームを伝えるか伝えないか、「論理性」は、相手への具体的な希望をもつことができるかどうか、またその場面での合理的な行動が判断できるかどうか、「攻撃性」は、相手へ伝える際の口調や、不満を持って行う行動が強気(棘々しい)かどうかとした。そして、これらの個人特性の組み合わせから、表1の「想定した個人特性」と「行動」に示す通り、仮説的にクレーム場面における行動を作成した。例えば、場面8において、コミュニケーション能力と論理性があり、攻撃性が弱い人の行動は、クレームを伝え、具体的な希望をもっており、口調が丁寧であると考え、「『すいませんが、この部分が壊れているので、新しいものと交換してください』と店員に言う」という行動に相当するものと考えた。

そして、これら作成されたクレーム場面での行動9項目について、それぞれ行う可能性を「1:しない」から「5:する」の5件法で回答をもとめた。

2.3 使用尺度:個人特性として、攻撃性を測定するために日本版Buss-Perry攻撃性質問紙(安藤ら、1999)、論理性を測定するために批判的思考態度尺度(平山・楠見、2004)、コミュニケーション能力を測定するためにKiSS-18(菊池、2004)を使用した。

3. 結果と考察

3.1 使用尺度の因子分析結果:使用した尺度について因子分析を行った。はじめに、日本版Buss-Perry攻撃性質問紙は解釈可能性から1項目を削除し、4因子構造とした。それぞれ、「短気」($\alpha = .82$)、「敵意」($\alpha = .73$)、「身体的攻撃性」($\alpha = .81$)、「言語的攻撃性」($\alpha = .75$)であった。

次に、批判的思考態度尺度は解釈可能性から3項目を削除し、4因子構造とした。それぞれ、「探究心」($\alpha = .91$)、「論理的思考への自覚」($\alpha = .78$)、「証拠の重視」($\alpha = .83$)、「客観性」($\alpha = .73$)であった。

そしてKiSS-18はすべての項目を使用して因子分析をおこなった結果、3因子構造とした。それぞれ、「一般的マネージメントスキル」($\alpha = .87$)、「コミュニケーションスキル」($\alpha = .84$)、「対人ストレススキル」($\alpha = .86$)であった。

以上のようにいずれの尺度も、 α 係数の値が十分であり、信頼性は確認できた。

3.2 クレーム場面の行動におけるクラスター分析:クレーム場面の行動9項目は、それぞれ質的に異なるものであり、今後行われるグループワークではそれぞれの項目に示す行動について議論することも重要な要素となる。しかし、個人特性との関係を検討するにあたっては、9項目というのはやや多い。そこで、クラスター分析(Ward法)により項目をまとめることにした。5場面における結果を表1に示す。

場面8、場面12、場面19のクラスター分析の結果は似た傾向となった。すなわち、クレームを「丁寧に言う」か、「やや乱暴に言う」か、または「言わないか」の3つに分かれた。このことから、項目作成にあたって参考とした、攻撃性、論理性、コミュニケーション能力のうち、攻撃性とコミュニケーション能力の組み合わせによって、項目が分かれたといえるだろう。

これに対して場面15のクラスター1は、不満や不快感の表出という点では「クレームを言

表1 各場面における項目作成時に想定した個人特性とクラスター分析の結果

| クラスター | 想定した個人特性 | | | 場面と行動 | |
|-------|-------------|-----|-----|-------|---|
| | コミュニケーション能力 | 論理性 | 攻撃性 | | |
| 場面8 | 1 | ○ | ○ | 弱 | 1 「すみませんが、この部分が壊れているので、新しいものと交換してください」と店員に言う。 |
| | | ○ | - | 弱 | 3 「この部分が壊れていたのですけれど……」と店員に言う。 |
| | 2 | ○ | ○ | 強 | 2 「買ったばかりなのに壊れていた。すぐに交換して」と強い口調で店員に言う。 |
| | | ○ | - | 強 | 4 「このバック、壊れていたけど」と強い口調で店員に言う。 |
| | 3 | - | ○ | 弱 | 5 自分で直せるので、そのまま使う。 |
| | | - | ○ | 強 | 6 何も言わないが、その店には二度と行かない(そのブランドは二度と買わない)。 |
| | | - | - | 強 | 7 交換(または返品)はしないが、店の外で(またはネットで)他人に言う。 |
| | | - | - | 弱 | 8 ショックだけど、そのまま使う。 |
| | | - | - | 弱 | 9 特に何も思わず、そのまま使う。 |
| 場面12 | 1 | ○ | ○ | 弱 | 1 「注文した書籍が指定日までに届かないのですが、どうなっていますか。未発送なら、すぐに送っていただけますか(または、キャンセルしてもらえますか)。」と連絡する。 |
| | | ○ | - | 弱 | 3 「注文した書籍が届かないのですけれど」と連絡する。 |
| | 2 | ○ | ○ | 強 | 2 「注文した書籍が指定日までに届かない。すぐに確認して未発送なら送って(またはキャンセルして)。」と強い口調で連絡する。 |
| | | ○ | - | 強 | 4 「注文した書籍が届かないけど」と強い口調で連絡する。 |
| | 3 | - | ○ | 弱 | 5 自分が間違えたのか、または騙されたのかと思い、あきらめる。 |
| | | - | ○ | 強 | 6 あきらめるが、二度とそのサイト(会社)は使わない。 |
| | | - | - | 強 | 7 特に何も言わないが、友人等に言う(またはネットに書き込む)。 |
| | | - | - | 弱 | 8 「どうしたのだろう」と思うが、何もしない。 |
| | | - | - | 弱 | 9 何もしない。そのうちに届くだろうと思う。 |
| 場面15 | 1 | ○ | ○ | 弱 | 1 「すみません。おしゃべりをしていないで、注文を取りに来てください」と本人に言う。 |
| | | ○ | ○ | 強 | 2 「おしゃべりをしないで、注文を取りに来て」と強い口調で本人に言う。 |
| | | ○ | - | 強 | 4 「さっきから呼んでいるんだけど」と強い口調で本人に言う。 |
| | | - | ○ | 強 | 6 本人には何も言わないが、店長(または本部)に後で言う。 |
| | 2 | ○ | - | 弱 | 3 「すみません、呼んでいるんですが」と何度も呼ぶ。 |
| | | - | ○ | 弱 | 5 他の店員を呼ぶ。 |
| | | - | - | 強 | 7 直接何も言わないが、この店には二度と来ない。 |
| | 3 | - | - | 弱 | 8 不快に思うが、話が終わるのを待つ。 |
| | | - | - | 弱 | 9 話が終わるまで待つ(特に何も思わない)。 |
| 場面19 | 1 | ○ | ○ | 弱 | 1 「すみません、この料理冷めているのですが、取り替えてもらえますか?」と店員に言う。 |
| | | ○ | - | 弱 | 3 「あの一、これ冷めているみたいなんですけれど」と店員に言う。 |
| | 2 | ○ | ○ | 強 | 2 「冷めたい、すぐに交換して(作り直して)」と強い口調で店員に言う。 |
| | | ○ | - | 強 | 4 「これ冷めているけど」と強い口調で店員に言う。 |
| | 3 | - | ○ | 弱 | 5 不満に思うが、自分にとってはそれほど問題ないのでそのまま食べる。 |
| | | - | ○ | 強 | 6 何も言わずに食べるが、二度とその店には行かない。 |
| | | - | - | 強 | 7 何も言わずに食べるが、店の外で(またはネットで)他人に言う。 |
| | | - | - | 弱 | 8 不快だが、何も言わない。あきらめる。 |
| | | - | - | 弱 | 9 特になにも思わない。そのまま食べる。 |
| 場面20 | 1 | ○ | ○ | 弱 | 1 「電車の中なので、電話はやめてください。」と本人に言う。 |
| | | ○ | ○ | 強 | 2 「いつまでしゃべっているんだ。電話を切って。」と強い口調で本人に言う。 |
| | | ○ | - | 弱 | 3 「あの一、うるさいのですが……」と本人に言う。 |
| | | ○ | - | 強 | 4 「うるさい」と強い口調で本人に言う。 |
| | 2 | - | - | 強 | 7 何も言わないが、ネット上に投稿する(ツイッターに書く等)。 |
| | | - | ○ | 弱 | 5 場所を移る。 |
| | 3 | - | ○ | 強 | 6 ならむ(にらみつける)。 |
| | | - | - | 弱 | 8 気にはなるが、何もしない(注意しない)。 |
| | | - | - | 弱 | 9 気にならない。 |

う」と近い。しかしクラスター2ではその場での目的である注文を行うための行動、すなわち何度も呼ぶ、他の店員を呼ぶ、さらに何も言わず二度と来ないというものとなった。おしゃべりをしている店員にはクレームをせず、注文をするか二度と来ないというのは、トラブルを回避するにあたっては合理的な行動といえるかもしれない。そしてクラスター3は、なにもしないというものである。以上のように場面15でのクラスター分析は、「不満の表出」「合理的対処」「何もしない」に項目が分けられたと考えられる。

場面20においても同様に、クラスター1では注意をするなど、不満の表出がなされる行動である。そしてクラスター2では、何らかの行動をとるが、注意等ははしないというものである。クラスター3では、何もしないというものであった。

以上のように場面15と場面20では、場面8、場面12、場面19とは異なるかたちとなった。これは、そのクレーム場面において、クレームを行うという行動以外での解決方法が存在するかどうかの違いが考えられる。場面8は商品の

破損、場面12は配送の遅延、場面19は料理が冷めているという、いずれも自ら解決するのが困難な場面といえる。一方で場面15の、注文したいが店員が気づかない、場面20の電車内でのマナーの問題は、先述の通り別の方法で不快な状況を緩和することが可能となっており、状況の違いが行動の違いに現れているものと思われる。

3.3 クレーム場面の行動と個人特性の関係：先のクラスター分析の結果をもとに、クレーム場面での行動と個人特性の関係を検討した。分析にあたっては、クレーム場面での行動と攻撃性、論理性、コミュニケーション能力の関係を一度に検討できる非線形正準相関分析を用いた。なお本研究では非線形正準相関分析の特徴上、各尺度の得点は順序尺度とした。

分析結果のうち成分負荷を表2に示す。非線形正準相関分析における成分負荷は、数量化された変数とオブジェクトスコアの相関係数であり、その変数の重要性を示している(石村・加藤・劉・石村, 2013)。また、各変数の関係を2次元上に示したものを図1～5に示す。

表2 各場面における非線形正準相関分析の成分負荷

| | 場面8 | | 場面12 | | 場面15 | | 場面19 | | 場面20 | | |
|-------------|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 次元 | | 次元 | | 次元 | | 次元 | | 次元 | | |
| クラスター/因子 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 行動 | クラスター1 | .23 | .31 | .21 | .22 | .35 | -.57 | .47 | -.23 | .41 | -.47 |
| | クラスター2 | .30 | -.63 | .31 | -.64 | .06 | .39 | .47 | .54 | .19 | -.25 |
| | クラスター3 | -.30 | -.16 | -.27 | -.26 | .29 | .21 | .34 | -.17 | -.17 | .29 |
| 攻撃性 | 短気 | .14 | -.14 | .14 | -.24 | .14 | -.19 | .18 | .02 | .15 | -.09 |
| | 敵意 | -.29 | -.35 | -.29 | -.47 | -.27 | -.43 | -.26 | .31 | -.21 | -.49 |
| | 言語的攻撃性 | .62 | -.32 | .62 | -.36 | .62 | -.40 | .60 | .31 | .65 | -.24 |
| | 身体的攻撃性 | .22 | -.40 | .23 | -.47 | .25 | -.57 | .26 | .41 | .32 | -.55 |
| 論理性 | 探究心 | .65 | .30 | .64 | .26 | .66 | .22 | .64 | -.26 | .63 | .24 |
| | 論理的思考への自覚 | .76 | -.19 | .77 | -.15 | .76 | -.09 | .74 | .19 | .76 | .06 |
| | 証拠の重視 | .60 | .18 | .61 | .13 | .61 | .12 | .60 | -.21 | .57 | .29 |
| | 客観性 | .60 | .32 | .61 | .28 | .63 | .30 | .62 | -.25 | .60 | .38 |
| コミュニケーション能力 | 一般的マネジメントスキル | .76 | .33 | .75 | .33 | .76 | .35 | .74 | -.30 | .71 | .47 |
| | コミュニケーションスキル | .66 | .16 | .66 | .18 | .65 | .22 | .70 | -.21 | .64 | .27 |
| | 対人ストレススキル | .76 | -.12 | .76 | -.12 | .76 | -.05 | .78 | .14 | .79 | .02 |

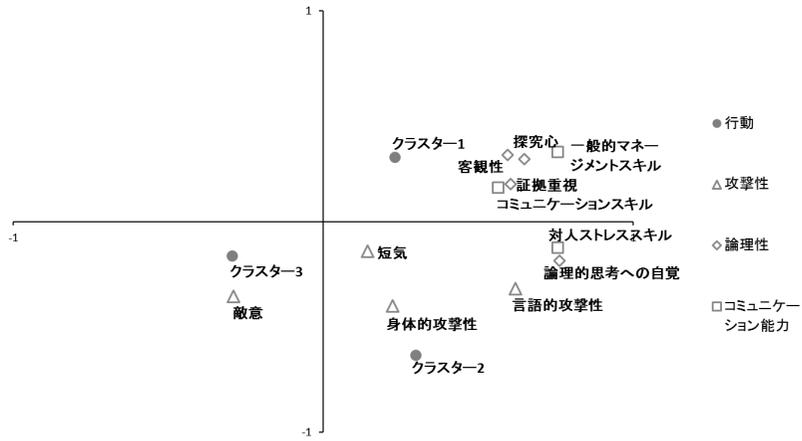


図1 場面8の非線形正準相関分析の結果

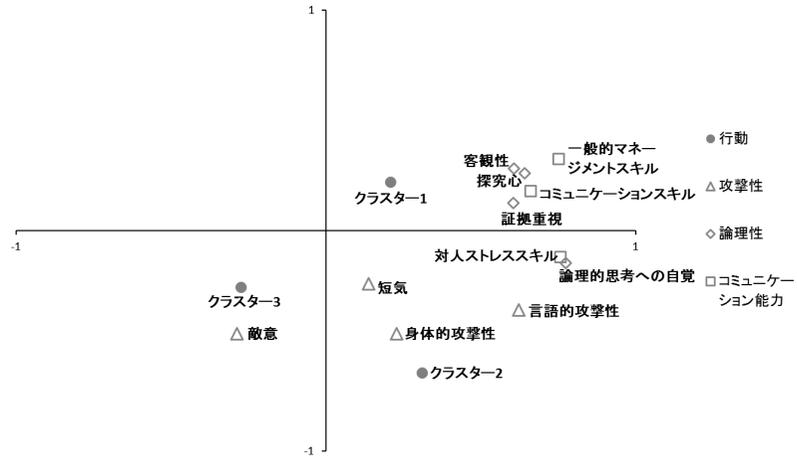


図2 場面12の非線形正準相関分析の結果

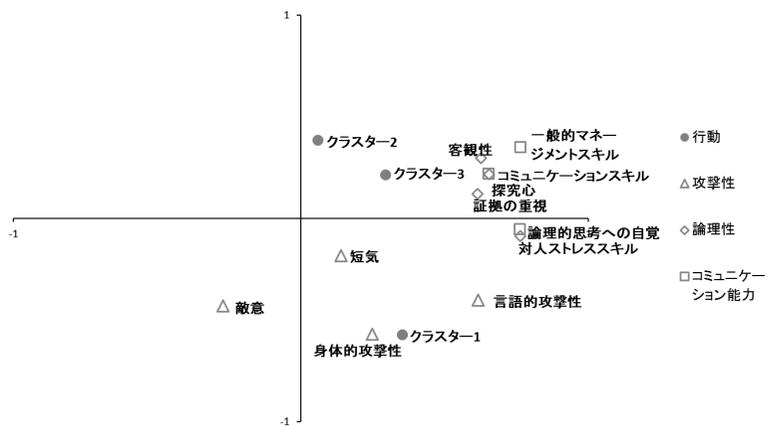


図3 場面15の非線形正準相関分析の結果

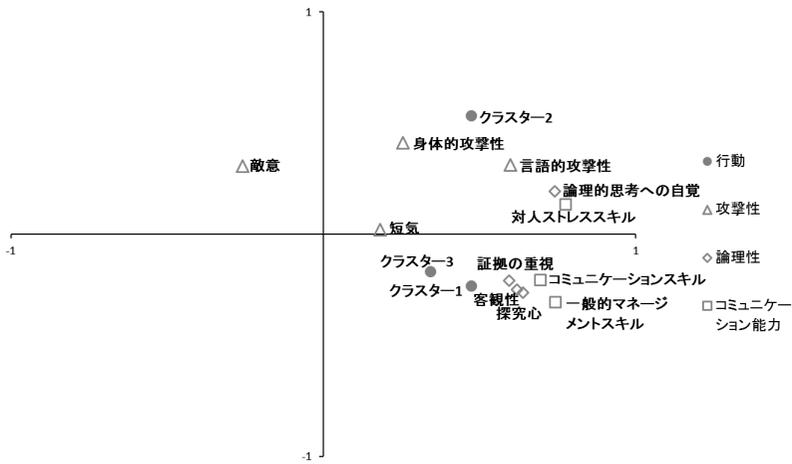


図4 場面19の非線形正準相関分析の結果

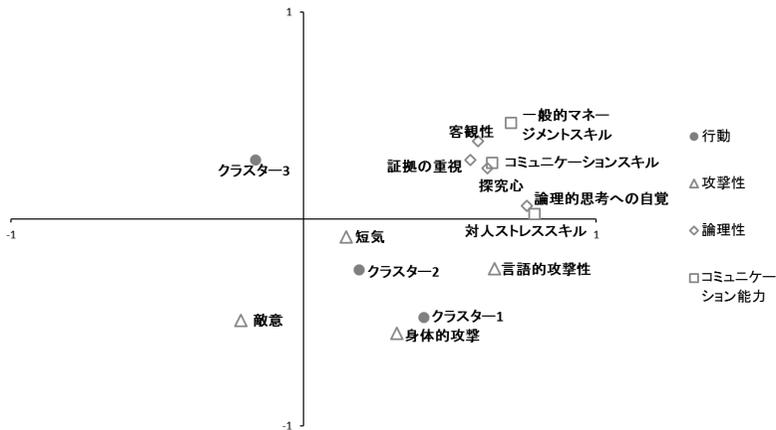


図5 場面20の非線形正準相関分析の結果

場面8では、クレームを伝えるというクラスター1とクラスター2はコミュニケーション能力と同じ程度の距離にあった。ただし、クラスター1は論理性と近く、論理的に考えてクレームを伝える一方で、クラスター2は、身体的・言語的攻撃性が近く、強い口調でクレームを伝える人は、攻撃性との関係が示唆された。また、クレームを伝えないというクラスター3は敵意と近く、クレームを伝えないということは、「言っても無駄」など周りの人を信用できないことと関係することが示唆された。

場面12では、クレームを丁寧に伝えるというクラスター1は論理性とコミュニケーション

能力と近く、強い口調でクレームを伝えるクラスター2は攻撃性と近かった。また、クラスター3は敵意と近く、クレームを伝えないということは、周りの人を信頼できないと感じることと関係することが示唆された。

場面15では、クレームを伝えるクラスター1は、身体的・言語的攻撃性と近かった。合理的解決をするクラスター2と、なにもしないクラスター3の位置が近かった。また両クラスターとも、コミュニケーション能力や論理性と近く、コミュニケーション能力があるにもかかわらずクレームを伝えないことが示唆された。言い換えると、クレームを伝えないのは、どのよう

に伝えればよいか分からないといったことではなく、別の理由からであることが示唆された。

場面19では、強い口調でクレームを伝えるクラスター2は身体的・言語的攻撃性と近かった。一方で丁寧にクレームを伝えるクラスター1と、クレームを伝えないクラスター3は位置が近かった。また、両クラスターともコミュニケーション能力と論理性と近かった。丁寧にクレームを伝えるクラスター1と、クレームを伝えないクラスター3は一見正反対のように思われるが、背景にある個人特定は類似していた。

場面20では不満を表出するクラスター1は、身体的・言語的攻撃と、何らかの行動はするが注意はしないクラスター2は、言語的攻撃性や短気と近かったのに対し、なにもしないクラスター3はいずれの攻撃性とも距離がみられた。また、クラスター1、クラスター2、クラスター3はいずれもコミュニケーション能力と論理性との強い関係はみられなかった。よって、この場面における行動の背景には攻撃性のみが関係していると考えられる。マナー違反を注意するという場面においては、他のクレーム場面とは異なり、論理性やコミュニケーション能力とは別の要因が関係することが推測される。

以上のように、クラスター分析において共通性がみられた、場面8、場面12、場面19において、強い口調でクレームを伝えるクラスター2は、いずれも攻撃性との関係が示唆され、また丁寧にクレームを伝えるクラスター1は論理性との関係が示唆された。その一方でクレームを伝えないクラスター3は、場面8と場面12では敵意と近かったが、場面19では敵意とは距離がみられ、論理性やコミュニケーション能力と近かった。場面8と場面12は商品の破損や未着という、明らかに相手に落ち度がある状況であるのに対し、場面19は料理の温度という曖昧さが残る状況であった。この曖昧さが、論理的に考えることができても、クレームを伝えることをためらわせるとということが推測される。見方を変えると、丁寧にクレームを伝えるクラスター1とクレームを伝えないクラスター3はともに、論理性とコミュニケーション能力があるが、対処の行動としては正反対であること

から、行動を決定するにあたって別の個人特性による影響の可能性も検討する必要があるかもしれない。

3.4 大学生と社会人の比較：本研究は澤口・田中・渋谷・吉田(2016)での大学生を対象とした、クレーム場面での行動と個人特性の関係の分析と同じ方法をとっている。そこで、本研究における社会人の結果と、先行研究における大学生の結果を比較することで、社会人の特徴について検討してみたい。

はじめに、クラスター分析の結果は、社会人も大学生もほぼ同じ結果となった。すなわち、クレーム場面における対処行動のパターンは、変わらないといえる。

その一方で、各クラスターと個人特性の関係には違いがみられるものがあつた。場面8と場面12では、大学生と社会人を比較すると、おおむね同じ傾向がみられた。しかし、場面15において、社会人ではクラスター3(なにもしない)がコミュニケーション能力や論理性と近いのに対し、大学生では距離があつた。すなわち、場面15のような状況で、なにもしない理由は、社会人では論理的判断の結果であるのに対し、大学生はそのような判断ができないというように、社会人と大学生では異なることが推測される。

場面19においても、社会人ではクラスター3(クレームを伝えない)は、論理性やコミュニケーション能力と近いのに対し、大学生では論理性やコミュニケーション能力とは距離があり、敵意と近かった。このことから、社会人はコミュニケーション能力はあるが論理的判断からクレームを伝えないのに対し、大学生ではクレームを伝えても無駄といった、敵意からクレームを伝えない可能性が推測できるだろう。

また場面20においては、社会人では不満を表出するか、何らかの行動をとるかは、攻撃性による要因によるものであり、コミュニケーション能力や論理性はあまり関係がないことが示唆された。それに対し、大学生では不満の表出や何らかの行動をとるのは、攻撃性だけではなく、コミュニケーション能力や論理性の要因も

関係することが示唆されており、大学生はマナーの問題に対しよく考え注意を伝達している可能性がある。

以上のように、社会人と大学生で共通している場面と、異なる場面に分けられた。共通している場面は、場面8と場面12であり、商品の破損や不着という、明らかに問題があり、クレームを伝達する状況であった。このような状況でクレームを発信しない人は、敵意との関係がみられることから、きちんと伝えれば相手に聞いてもらえるということに気づいてもらうことで、クレーム表出につながる可能性がある。

それに対し、社会人と大学生で違いがみられた場面は、クレームを伝達する事態であるか曖昧さがみられる場面といえる。このような曖昧さがある場面では、社会人は論理性やコミュニケーション能力があるにもかかわらず、クレームを伝達しないことが示唆されており、その個人特性を積極的に活かし、クレームを発信できるようになることが社会人における消費者教育の目標とされるだろう。

【注】

本研究で分析した調査は、平成25年度～27年度科学研究費（課題番号 25350056：「適正なクレームの発信」に必要な要素の分析、および教育法の考案）の助成を受けたものである。

【引用文献・参考文献】

- 1) 中森三和子・竹内清之(1999)『クレーム対応の実際』第1版(p.53)、日本経済新聞出版社
- 2) 池内裕美(2010)「苦情行動の心理的メカニ

ズム」社会心理学研究第25巻第3号、pp.188-198.

- 3) 彼谷直子・野本加奈・丸田美穂子・菅優一郎・松井豊(2012)「どのような人がどのようなときに苦情を言うのか?—従業員に対する期待と不満・苦情との関係—」日本社会心理学会第53回大会
- 4) 田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正穂(2013)「大学生のクレーム行動について—『クレーム体験の頻度』と『クレーム体験後の行動』に着目して—」目白大学総合科学研究第9号、pp.71-79.
- 5) 田中泰恵・西川千登世・澤口右京・渋谷昌三(2014)「クレーム行動経験と個人特性の関係」目白大学総合科学研究第10号、pp.55-61.
- 6) 安藤明人・曾我祥子・山崎勝之・島井哲志・嶋田洋徳・宇津木成介・大芦治・坂井明子(1999)「日本版Buss-Perry攻撃性質問紙(BAQ)の作成と妥当性、信頼性の検討」、心理学研究70(5)、pp.384-392.
- 7) 平山るみ・楠見孝(2004)「批判的思考態度が結論導出プロセスに及ぼす影響：証拠評価と結論生成課題を用いての検討」教育心理学研究52(2)、pp.186-198.
- 8) 菊池章夫(2004)「KiSS 18研究ノート1岩手県立大学社会福祉学部紀要第6(2)、pp.41-51.
- 9) 吉田正穂・澤口右京・渋谷昌三・田中泰恵(2015)「クレーム場面における行動傾向と個人特性」日本心理学会第79回大会
- 10) 澤口右京・田中泰恵・渋谷昌三・吉田正穂(2016)「クレーム場面における行動傾向と個人特性」目白大学総合科学研究第12号、pp.65-75.
- 11) 石村貞夫・加藤千恵子・劉晨・石村友二郎(2013)「SPSSによるカテゴリカルデータ分析の手順第3版」東京図書