成人におけるクレームタイプと個人特性との関係

○澤口右京¹・西川千登世¹・田中泰恵(非会員)²・渋谷昌三²

(¹ 目白大学大学院心理学研究科心理学専攻・² 目白大学社会学部社会情報学科)

キーワード: クレーム, 論理的思考, コミュニケーションスキル

The relationship of claim and personal traits in adult hood.

Ukyo Sawaguchi¹, Chitose Nishikawa¹, Yasue Tanaka² and Shozo Shibuya²

(¹ Graduate School of Psychology, Mejiro Univ. ² Faculty of Studies on Contemporary Society, Mejiro Univ.)

Key Words: claim, logical thinking, communication skills

目 的

クレーム(claim)は, 語源として(権利としての)要求, 請求, 主張」などの意味を有しており, 本研究ではクレームを「問題解決を求めている場合の要求・主張」と定義する。

池内(2010)では, 消費者の苦情行動は言語的攻撃性と関係することが示されている。確かにクレームにはあまり良い印象がないかもしれないが, クレームにも利己的なクレーム(主に個人の利益喪失の回復を要求するもの)と利他的なクレーム(社会や他者の利益や問題解決を望むもの)が考えられ, 特に後者は社会全体の利益につながるものと思われる。

一方で田中他(2012)の大学生 231 名を対象とした研究では, クレームを言いたくなるような体験をした後, 相手に直接対面してクレームを伝えるかどうかの質問項目に対して「まあまあする」「かなりする」と答えた人は 33%であった。このことから, 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, 伝えられない人々も多く存在することがうかがえる。

クレームは相手に意思や感情, 思考を伝達することであるため, 論理的に思考し適切に伝える能力が必要となると推測される。よってクレームを行わない要因として, それらの能力が十分ではない可能性が考えられる。また自己中心の理不尽な要求となるクレームにおいても, それらの能力を修得することで, 適切なクレームとなるものと思われる。

そこで本研究では, クレーム場面での行動によって, 個人特性に違いがあるかを検討することを目的とする。

方 法

調査協力者は首都圏在住の 30~40 歳の成人 620 名(男性 310 名, 女性 310 名), 平均年齢 39.72 歳(SD=5.52)であった。調査は 2013 年 3 月に Web 調査(株式会社マクロミル)で行った。

調査内容は, クレーム経験については, (a)クレームの理由と, (b)クレーム後の行動「クレームを相手に直接対面して伝える」「クレームを相手に電話で伝える」「周囲の人に内容を話す」などの 10 項目について, 「1.全くしない」から「5.かなりする」の 5 件法で回答をもとめた。

(c)攻撃性を測定する尺度は, 日本版 Buss-Perry 攻撃性質問紙(安藤他, 1999), (d)論理的思考力を測定する尺度は批判的論理態度尺度(平山・楠見, 2004), (e)コミュニケーションスキルを測定する尺度は KiSS-18(菊池, 2004)を用いた。

結 果 と 考 察

(b)クレーム後の行動の 10 項目を因子分析し, 因子スコアを用いて K-means 法によるクラス分析を実施した。その結果, クレームの対象となる「相手」に伝えるか, また自分の「周囲」の知人などに伝えるかによってクレームタイプを 4 群に分類し, 「相手」にも「周囲」にも伝える「みんなに言う群」, 「相手」にも「周囲」にも伝えない「だんまり群」, 「相手」には伝えるが「周囲」には伝えない「周囲には言わない群」, 「相手」には伝えないが「周囲」には伝える「周囲には

言う群」が抽出された。

クレームタイプ間の攻撃性, 論理的思考性, コミュニケーションスキル得点について分散分析を行った結果, すべて有意差がみられた ($F(3,567)=12.53p<.001$, $F(3,575)=5.286p<.001$, $F(3,581)=6.84p<.001$)ため, LSD 法による多重比較を行った。その結果を Fig.1 に示す。「みんなに言う群」は攻撃性, 論理的思考性, コミュニケーションスキルいずれも他の群よりも高かったが, 「だんまり群」はいずれも低い結果となった。この結果から, クレームを伝えるという行動にはパーソナリティが影響していることが明らかになったと考える。

また, クレームタイプとクレーム理由についてコレスポネンズ分析を行った結果($\chi^2=23.46p<.05$), 利他的なクレームである改善希望という理由と関係したのは, あまりクレームを伝えない「だんまり群」であった (Fig.2)。これは「だんまり群」が論理的思考性やコミュニケーションスキルが低いことが一つの要因であると考えられるが, このように改善希望をもっていながら, それを伝えないということは社会全体の不利になりかねないことから, 今後は「だんまり群」のような人において, クレームの伝え方などの消費者教育が必要となるだろう。

Fig.1 クレームタイプ別の各尺度得点

Fig.2 クレームタイプ×クレーム理由のコレスポネンズ分析

引用文献

- 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, 25, 3, 177.
- 田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正徳 (2012). 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― 日大大学総合科学研究, 9, 71-79.