クレーム場面における行動傾向と個人特性

○吉田 正穂¹・澤口 右京¹・渋谷 昌三²・田中 泰恵²(非会員)

(¹ 目白大学大学院心理学研究科現代心理学専攻・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

Behavior of claim scene and personal traits.

Masaho Yoshida¹, Ukyo Sawaguchi¹, Shozo Shibuya², and Yasue Tanaka²,

(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

田中ら(2013)は大学生を対象とした研究の中で、大学生の半数はクレーム経験があるが、その約半数はクレームを行わないということを明らかにしている。さらに成年を対象とした田中ら(2014)の研究では、クレームを言う人は言わない人比べて攻撃性や論理性、社会的スキルが高いことを示しており、クレームの行動と個人特性の関係を示唆している。加えて澤口ら(2014)では、実際にクレームを行い、かつ周囲に対してもその体験について発信する「みんなに言う」人はクレームを行わず、また周囲に対して何も言わない「だんまり」の人よりも攻撃性や論理的思考、コミュニケーションスキルが高いことを指摘している。この「だんまり」の人達は、行動を起こさないものの、改善希望をもつことが明らかにされており、改善希望をもっているながら、それを伝えないということは社会全体の不利益になりかねないといえる。反対にクレームを行う人は攻撃性があることが示唆されていることから、適切な方法でクレームを伝えることが必要となると思われる。

そこで本研究では、どのようにクレームを伝えるのか、またクレームを行わないとすればどのように考えるのかというように、より詳細なクレーム場面での行動と個人特性の関係を検討することを目的とする。

方 法

調査協力者は関東、関西の大学生および社会人 624 名（大学生 312 名，社会人 312 名），そのうち分析対象は大学生のみである。男性 156 名，平均年齢 20.89 歳（SD=1.96）。女性 156 名，平均年齢 20.77 歳（SD=1.62）。調査は 2014 年 12 月に Web 調査（株式会社マクロミル）で行った。

調査内容は、クレーム行動については、(a)「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」という場面における行動(9項目)について行う可能性を5件法で回答を求めた。(b)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), (c)攻撃性を測定する尺度として、日本版 Buss-Perry 攻撃性質問紙(安藤他, 1999), (d)論理的思考を測定する尺度として批判的思考態度尺度(平山・楠見, 2004)を用いた。

結果・考察

大学生, 社会人を含めた既存尺度における因子分析の結果, 以下のとおりとなった。KiSS-18 は 3 因子構造となり, それぞれ対人ストレススキル, コミュニケーションスキル, 一般的マネジメントスキルとなった。日本版 Buss-Perry は 4 因子構造となり, 短気, 敵意, 身体的攻撃性, 言語的攻撃性となった。批判的思考態度は 4 因子構造となり, 論理的思考への自覚, 探究心, 客観性, 証拠の重視となった。

またクレーム行動の9項目についてクラスター分析(Ward法)を行った。その結果、3つのグループに分かれた。また各尺度とクレーム行動について非線形正準相関分析を行った。

(Figure)。その結果、非線形正準相関分析による各変数のカテゴリの数量化された値は、すべてカテゴリ値が大きくなるにつれて数量化された値も大きくなるという順序性が保持されている。グループ1はコミュニケーションスキルや客観性などと近い位置にあり、相手に対して自分の主張をうまく伝えられることが唆される。グループ2についてはグループ1と同様に、コミュニケーションスキルが近い位置にあるが短気、言語的攻撃がより近い位置となっているため、クレームの際に、相手に対して攻撃的な面が出ることが予想される。グループ3は敵意が最も近い位置となっており、クレーム行動は行わないが、クレームを伝える相手に対しての印象が悪くなっていることが推測できる。

以上の結果からグループ3のようなクレームを行わない項目を選ぶ人は、先行研究で示された、改善希望を持っているがそれを伝えない「だんまり」の人に対応するものと推測される。グループ3が敵意と関係することを踏まえると、今後は他者に対する敵意を理解し、コミュニケーションスキルや論理的思考を獲得することで社会にとって利益となるクレーム行動につながることを期待されるだろう。

これらのことを踏まえ、今後は今回の調査結果を基にテキストを作成するなどして、クレームの伝え方などの消費者教育を行うことが必要となるだろう。

Figure :クレーム行動と各尺度の非線形正準相関分析

引用文献

田中泰恵・渋谷昌三・西川千登世・吉田正徳(2013). 大学生のクレーム行動についてー「クレーム体験の頻度」と「クレーム体験の行動」に着目してー, 目白大学総合科学研究 9, pp. 71-79.

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 10, pp. 55-61.

澤口右京・西川千登世・田中泰恵・渋谷昌三(2014). 成人におけるクレームタイプと個人特性の関係, 第78回日本心理学会大会論文集