

テーマパーク来場者の好みに寄り添った接客方法の提案 —外向性と話しかけの程度に着目して—

松井 希梨子

テーマパーク来場者にとってスタッフの接客は楽しみの1つとされているが、どのような来場者がどのような接客を好むかを検討した研究は少ない。そこで本研究は、来場者の外向性によって接客の好みが異なるかを検討し、それぞれの来場者に寄り添った接客を提案することを目的とした。そして3つの仮説を立てた。仮説1「外向性が低い人より高い人の方が、スタッフに話しかけられたいと思っている。」、仮説2「外向性が低い人より高い人の方が、話しかけの程度が大きい接客を好ましく感じる。」、仮説3「外向性が低い人より高い人の方が、スタッフに視線を向ける程度が大きい。」である。

まず仮説1、2を検証するために、web調査を行った。外向性や話しかけられたさ、スタッフに話しかけられた際に感じたことのあるポジティブ/ネガティブ感情などを尋ねた。話しかけられたさを独立変数、外向性を従属変数として対応のないt検定を行った結果、仮説1は支持された。一方、話しかけられたことによるポジティブ/ネガティブ感情を回答した人の割合に外向性群間で差があるかをクロス集計表で検討した結果、外向性が低い人より高い人の方が話しかけられたことによるネガティブ感情を抱く割合が有意に低かったが、ポジティブ感情を抱く割合に有意な差は見られなかった。よって仮説2は部分的に支持された。

次に、仮説2、3を検証するために、実験室実験を行った。参加者には事前に外向性を尋ね、外向性低群と高群に分類した。また、スタッフの話しかけの程度が異なる3種類の接客（質問型・声掛け型・案内型）を行う場面を録画した動画を見せることで参加者に接客を擬似的に体験してもらい、それぞれの接客を受けて抱いた感情や評価を質問紙にて回答してもらった。外向性群と接客条件を独立変数、感情や評価を従属変数とする混合2要因分散分析を行った結果、感情において接客条件の主効果が見られ、ポジティブ感情は質問型及び声掛け型よりも案内型の方が有意に低いこと、ネガティブ感情は声掛け型及び案内型よりも質問型の方が有意に高いことが示されたが、感情と評価のいずれにおいても、外向性群と接客条件の交互作用は見られなかった。よって仮説2は支持されなかった。次に、スタッフに視線を向ける程度と外向性群についてクロス集計表を作成した結果、有意な差は見られなかった。よって仮説3も支持されなかった。また、探索的分析の結果、外向性が高そうに見えるかを示す客観的外向性が感情や評価を予測できる場合があることや、客観的外向性の判断基準として手振りや明確な応対の有無が有効であることが示された。

これらの結果から、来場者の主観的評価に基づく外向性よりむしろ客観的外向性に応じて接客を使い分けることが有効であり、客観的外向性高群には質問型や声掛け型の接客、客観的外向性低群には声掛け型の接客を行うことが望ましいこと、そして客観的外向性は手振りや明確な応対の有無で判断できることが示唆された。（社会心理学）