

教 員 業 績

フリガナ	サカイ マイコ				
氏 名	酒井 麻衣子				
学 歴					
年 月	事 項				
平成 4 (1992) 年 4 月	京都大学文学部入学				
平成 9 (1997) 年 3 月	京都大教育学部教育心理学科 C コース卒業 (教育学学士)				
平成 15 (2003) 年 4 月	法政大学社会学研究科博士前期課程経営学専攻マーケティングコース入学				
平成 17 (2005) 年 3 月	法政大学社会学研究科博士前期課程経営学専攻マーケティングコース卒業。修士 (経営学)				
平成 17 (2005) 年 4 月	法政大学経営学研究科博士後期課程経営学専攻マーケティングコース入学				
平成 21 (2009) 年 3 月	法政大学経営学研究科博士後期課程経営学専攻マーケティングコース卒業。博士 (経営学)				
職 歴					
年 月	事 項				
平成 9 (1997) 年 4 月	株式会社三洋キャリア開発人材アセスメント研究所 勤務 適性検査の開発・改良に携わる (平成 10 (1998) 年 3 月まで)				
平成 10 (1998) 年 9 月	エス・ピー・エスエス株式会社勤務 ユーザーサポート、データ分析コンサルティングに携わる (平成 12 (2000) 年 8 月まで)				
平成 12 (2000) 年 9 月	株式会社ソフマップ勤務 自社のデータマイニング業務、ECレコメンドシステム開発等に携わる (平成 15 (2003) 年 1 月まで)				
平成 15 (2003) 年 2 月	株式会社エクスパイラル 分析コンサルティンググループ勤務 顧客企業の分析、コンサルティングに携わる (平成 16 (2004) 年 2 月まで)				
平成 14 (2002) 年 9 月	株式会社コンピュータニュース社 BCN 総研調査部 アナリスト 外部顧問契約 (平成 15 (2003) 年 5 月まで)				
平成 14 (2002) 年 4 月	多摩大学ルネッサンスセンターデータマイニングフロンティア研究員 多摩大学 ルネッサンスセンター主催 社会人高度教育講座「マーケティングのためのデータマイニング」担当 (平成 17 (2005) 年 3 月まで)				
平成 16 (2004) 年 4 月	立教大学兼任講師 立教大学大学院 観光学研究科「調査研究法 4. 5」担当 (平成 17 (2005) 年 3 月まで)				
平成 17 (2005) 年 4 月	多摩大学 経営情報学部 助教授 (現准教授) 着任 (現在まで)				
平成 22 (2010) 年 4 月	中央大学ビジネススクール非常勤講師 戦略経営研究科ビジネス科学専攻 (博士後期課程)「社会調査法」担当 (平成 25 (2013) 年 3 月まで)				

学 会 及 び 社 会 に お け る 活 動 等

現在所属している学会	日本行動計量学会、日本マーケティング・サイエンス学会、 日本消費者行動研究学会、地域活性学会、日本商業学会
年 月	事 項
平成 14 (2002) 年 3 月	『結果を残せるデータマイニングを目指して』人工知能学学会 AI シンポジウム(第 17 回) “マーケティングのデータマイニングチャレンジ” 講演
平成 15 (2003) 年 4 月	～現在：異業種交流会「データマイニング研究会」の主催（年 1～2 回の総会開催、分科会活動適宜）
平成 15 (2003) 年 10 月	SPSS Open House 2003 『レビューサイトが産み出すデータ分析サービス～@cosme のマーケティング・ポテンシャル～』講演
平成 17 (2005) 年 6 月	『顧客視点のサービス・リレーションシップ・モデル』第 30 回消費者行動研究コンファレンス 研究発表
平成 17 (2005) 年 11 月	SPSS Open House 2005 チュートリアル<SPSS 実践> 『「データ加工」特講～便利機能から裏ワザまで～』講演
平成 17 (2005) 年 12 月	『リレーションシップの水準とサービス利用行動の関連』日本マーケティング・サイエンス学会 第 78 回研究大会 研究発表
平成 18 (2006) 年 3 月	日本行動計量学会 第 9 回春の合宿セミナー<データ解析実習コース II > 『SPSS 入門, SPSS による多変量解析』講師
平成 18 (2006) 年 10 月	SPSS Open House 2006 チュートリアル<SPSS 実践 I > 『「ラクチン分析・出力フル活用」特講』講演
平成 19 (2007) 年 6 月	『サービス・リレーションシップの経時的研究』日本マーケティング・サイエンス学会 第 81 回研究大会 研究発表
平成 19 (2007) 年 6 月	『サービス・タイプによるリレーションシップの特徴の相違』日本商業学会 第 57 回全国大会 研究発表
平成 19 (2007) 年 10 月	2007～08 年：サービス産業生産性協議会「CSI 開発ワーキング・グループ」委員 2009 年：同「CSI 開発・改善ワーキング・グループ」委員 2010 年～現在：同「JCS I アカデミック・アドバイザー・グループ」委員
平成 19 (2007) 年 11 月	SPSS Directions Japan 2007 チュートリアル<SPSS 実践 II > 『「データハンドリング」特講』講演
平成 20 (2008) 年 3 月	～現在：SPSS トレーニングコース 『実践 データハンドリング入門』（年 2 回定期開催）講師
平成 20 (2008) 年 5 月	トランスコスモス株式会社 サービス企画本部 『新人向け SPSS&統計講座』企画、実施
平成 21 (2009) 年 4 月	～2011 年 3 月：平成 22 年度基盤研究 (B) (一般) 「日本版顧客満足度指数」をベースにしたサービスマーケティングの理論開発と応用研究」研究分担（課題番号 21330105）
平成 22 (2010) 年 4 月	～2011 年 3 月：多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫 共同研究プロジェクト「2010 年度多摩地域の採用実態調査」研究分担・報告会（2011/7/8 開催）企画運営・報告書執筆
平成 22 (2010) 年 6 月	『JCSI におけるスイッチング・バリアの影響ーロイヤルティ指標に対する顧客満足指標との交互作用効果ー』2010 年度 日本商業学会 関西部会 部会報告 4 月例会 研究発表

平成 22 (2010) 年 6 月	『顧客維持戦略におけるスイッチング・バリアの役割ーJCSI (日本版顧客満足度指数) を用いた業界横断的検討ー』日本マーケティング・サイエンス学会 第 87 回研究大会 研究発表
平成 22 (2010) 年 7 月	『郊外の課題解決を目的とした参加型プロジェクトによる地域人材育成プログラムの開発』地域活性学会 第 2 回研究大会 研究発表
平成 22 (2010) 年 9 月	株式会社日経リサーチ主催 JCSI セミナー「JCSI の考え方と活用方法」にて『顧客維持戦略におけるスイッチング・バリアの役割』講演
平成 22 (2010) 年 10 月	IBM SPSS Directions 2010 『ステップアップ! 顧客満足度調査~単純集計から卒業しよう~』講演
平成 22 (2010) 年 10 月	『サービス産業におけるスイッチング・バリア尺度化の試み - JCSI (日本版顧客満足度指数) データを活用して - 』日本消費者行動研究学会 第 40 回 消費者行動研究コンファレンス 研究発表
平成 23 (2011) 年 4 月	~2012 年 3 月: 多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫 共同研究プロジェクト「第 2 回 多摩地域の採用実態調査」研究分担・報告会 (2012/7/31 開催) 企画運営・報告書執筆
平成 23 (2011) 年 4 月	~2012 年 3 月: 多摩大学 東北「道の駅」大震災研究プロジェクト 研究分担・報告会 (2012/2/14 開催) 企画運営・報告書執筆
平成 23 (2011) 年 5 月	『サービス業におけるスイッチング・バリアの研究ー顧客特性とサービス品質評価に着目してー』日本商業学会 第 61 回全国研究大会 「流通研究」セッション 研究発表
平成 23 (2011) 年 4 月	~2012 年 3 月: 2011 (平成 23) 年度川崎市男女共同参画センター協働事業受託研究「女性のワークライフバランスの阻害要因に関する研究」 研究分担・報告 (2012/3/23 開催) ・報告書執筆
平成 24 (2012) 年 7 月	~2014 年 1 月: 多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫 共同研究プロジェクト「第 3 回 多摩地域の採用実態調査」研究分担・報告会 (2013/12/6 開催) 企画運営・報告書執筆
平成 24 (2012) 年 10 月	(株) インテージ主催 実践的 JCSI 活用セミナー『戦略的顧客満足経営のススメ ~CSI の実践的活用とは?~』にて「顧客起点のマーケティング ~JCSI の実践的活用に向けて」講演
賞 罰	
年 月	事 項
平成 19 (2007) 年 12 月	日本消費者行動研究学会 優秀論文賞 受賞 受賞論文: 酒井麻衣子 (2006) 『顧客視点のサービス・リレーションシップ・モデルーリレーションシップ構築におけるスイッチング・バリアと顧客ロイヤリティの役割』, 消費者行動研究, 13 (1), 29-56.
平成 25 (2013) 年 5 月	日本商業学会 2013 年度 優秀論文賞 受賞 受賞論文: 酒井麻衣子 (2012) 『サービス業におけるスイッチング・バリアの先行指標と成果指標』, 流通研究, Vol. 14, No. 2・3, 17-53.
研究分野	研究内容のキーワード
経営学	マーケティング、消費者心理、マーケティング・サイエンス

教 育 上 の 能 力 に 関 す る 事 項

事 項	年 月 日	概 要
【1 教育方法の実践例】 ゼミ独自のビジネス・インターンシップ、学生アルバイトの実施	2005年～	2005年12月以降、春休み・夏休みに随時<実績>ゼビオ、ビズネット、インタースコープ、ヤフー・バリュー・インサイト、インテージ、日経リサーチ、エス・ピー・エス・エス、トランスコスモス、アサツー・ディケイ、エムール等
【1 教育方法の実践例】 演習用データの多様性	2005年～	実際の購買データや顧客データを基にしたデータ・学生自身が自ら回答したアンケートデータなど、多様なデータを用いた分析演習の実施。
【1 教育方法の実践例】 実務世界の体験	2005年～	企業との共同プロジェクトや、外部セミナーへの参加等により、実務の一端を経験させ、また社会人としての振る舞いを実践習得。
【2 作成した教科書、教材】 データ分析（基礎統計・多変量分析）のレジュメ	2005年～	基礎統計・多変量統計といったデータ分析の理論と統計分析ソフト SPSS の操作方法および出力結果の解釈法をまとめたレジュメ
【2 作成した教科書、教材】 日本行動計量学会第9回春の合宿セミナー「SPSS入門」「SPSSによる多変量解析Ⅰ：回帰分析」「SPSSによる多変量解析Ⅱ：クラスター分析」「SPSSによる多変量解析Ⅲ：因子分析」教材	2006年3月	該当する統計手法の概要、SPSSによる操作方法を記したセミナー資料
【2 作成した教科書、教材】 日本行動計量学会第11回春の合宿セミナー「SPSSによる調査データの取り扱いと基礎分析」教材	2008年3月	統計解析ソフト SPSS を用い、調査データを正しく入力する方法、よく使用するデータ加工法、変数の概要をつかむ視覚化と基礎集計、および二変数間の関係性を明らかにするデータ分析手法について、統計手法の概要、SPSSによる操作方法を記したセミナー資料。
【3 教育上の能力に関する大学等の評価】	年月日	
【4 実務の経験を有する者についての特記事項】	年月日	
【5 その他】	年月日	

職 務 上 の 実 績 に 関 す る 事 項

事 項	年 月 日	概 要
【1 資格、免許】	2010年10月日	専門社会調査士
【2 特許等】	年月日	
【3 実務の経験を有する者についての特記事項】	年月日	
【4 その他】	年月日	

研究業績等に関する事項				
著書、学術論文等の名称	単著 共著 の別	発行又は 発表の 年月	発行所、発表雑誌等又 は発表学会等の名称	概要
(著書)				
SPSS 完全活用法 データの視覚化とレポートの作成	単著	2004年 10月	東京図書	統計解析ソフトウェア「SPSS for Windows」に搭載されている多彩な機能を活用し、データの概要を知りデータ間の関係性を明らかにする適切な視覚化の方法、またそれを論文やレポートにおいて効果的に伝えるよう表現を工夫する加工方法についてまとめている。
SPSS 完全活用法 データの入力と加工 (第3版)	単著	2011年 1月	東京図書	統計解析ソフトウェア「SPSS for Windows」について詳解。初めて使う人はもちろん初心者以上のユーザーにも完全活用できるように、その特徴を徹底的に生かす「データ入力と加工」の方法をまとめる。
R. P. フィスク, J. ジョン, S. J. グローブ (著)、小川孔輔・戸谷圭子 (監訳) 『サービス・マーケティング入門』	共著 (翻訳)	2005年 2月	法政大学出版会	Fisk, Grove & John (2004) Interactive Service Marketing 2nd edition の翻訳書 (第7章翻訳担当)。 サービスの”劇場アプローチ”と、その提供における”技術の役割”をテーマに、サービスの”双方向性”を探求する情報化時代のサービス・マーケティング入門。豊富なトピックスを配置し、サービスとは何か、その現在と未来を具体的に示す。
ジャン・クロード・ウズニエ, ジュリー・アン・リー (著)、小川孔輔・本間大 (監訳) 『異文化適応マーケティング』	共著 (翻訳)	2011年 6月	ピアソン桐原	Jean-Claude Usunier, Julie Lee (2009), “Marketing Across Cultures (5th Edition)”, Prentice Hall の翻訳書 (第4章翻訳担当)。 北米、欧州、アジア、南米、アフリカ、豊富な事例で文化的な多様性に適応した戦略を解き明かす、国際マーケティングの本格テキスト。

著書、学術論文等の名称	単著 共著 の 著 別	発行又は 発表の 年 月	発行所、発表雑誌等又 は発表学会等の名称	概 要
(学術論文)				
小売業におけるデータマイニングの取組み	単著	2002年	連載解説「実用システムに見るAI技術」人工知能学会誌, Vol. 17, No. 5, 580-587	本稿では、小売業におけるデータマイニング業務の環境や体制、顧客・商品戦略におけるデータマイニングの位置付けやその実例を紹介するとともに、データマイニングの結果を実務に活かすために必要なデータ・人材・組織のあり方についての現状と留意点をまとめた。
顧客視点のサービス・リレーションシップ・モデルーリレーションシップ構築におけるスイッチング・バリアと顧客ロイヤリティの役割	単著	2006年	消費者行動研究, 13(1), 29-56	本稿では、顧客の視点を取り込んだサービス・リレーションシップのモデルを提示した。 理美容室の利用について質問紙調査を行い、共分散構造分析を用いて分析した。顧客の得るベネフィットが企業にとってのベネフィットである再利用意図をもたらすという構造と、そこにおけるスイッチング・バリアと顧客ロイヤリティの役割を明らかにした。 さらに実証されたモデルに基づきリレーションシップの成果をもたらす要因について検討した。 優秀論文賞 受賞論文。
サービス・リレーションシップの経時的研究ーリレーションシップ構築のための顧客理解の試み	単著	2009年	マーケティング・サイエンス, 16(1・2), 115-145	本稿では、「理容室・美容室(ヘア・スタイリング)」の利用者に対して3時点にわたる追跡調査を行った。 各時点のサービス提供者との間のリレーションシップの状況を把握するとともに、実際の継続利用状況を捕捉した。共分散構造分析における多母集団の同時分析によって利用を続ける顧客(ステイヤー)と利用をやめる顧客(スイッチャー)のリレーションシップの構造の違いや、判別分析によって新規顧客と既存顧客のステイ要因を明らかにした。 それにより、顧客の継続利用を促すためにサービス提供者が行うべき顧客マネジメントについて示唆を得た。
多摩センター地区の活性化にむけてーマーケティングからのアプローチー	単著	2009年	多摩大学総合研究所マネジメントレビュー, 1(3), 28-40	本稿では、この多摩センター地区の活性化を目的として2009年前期に実施された、産学共同研究プロジェクトの取り組みを報告した。 まず多摩センター地区の歴史と現状の課題についてまとめた上で、本研究の概要と成果を報告し、最後に多摩センター地区の活性化のための今後の取り組みについてサービス・マーケティングの観点から若干の考察を加えた。

顧客維持戦略におけるスイッチング・バリアの役割—JCSI（日本版顧客満足度指数）を用いた業界横断的検討—	単著	2010年	マーケティングジャーナル, 30(1), 35-55	本稿では、JCSI で取得された顧客ロイヤルティや顧客満足の指標、およびスイッチング・バリアの指標を用い、顧客維持戦略におけるスイッチング・バリアの役割について、業界横断的な検討を行った。業界によってバリアの水準が異なることや、満足がロイヤルティに与える影響が、バリアの水準によって異なる業界があることなどが明らかにされた。
サービス業におけるスイッチング・バリアの先行指標と成果指標	単著	2012年	流通研究, Vol. 14, No. 2・3, 17-53.	本研究では、サービス業における顧客維持戦略において、顧客満足と両輪をなす重要性を持つスイッチング・バリアに着目し、それを形成する要因とそれが顧客リレーションシップにもたらす成果に関し、複数の業界について実証的に検討した。 2013年度日本商業学会優秀論文賞 受賞論文。
データ活用力取得の阻害要因に関する一考察	共著	2015年 2月	経営・情報研究, 多摩大学研究紀要, Vol. 19, 103-118.	膨大なデータが生成・蓄積されるようになった社会の中で、データを活用する能力の必要性が増している。一方で、現在の大学生に対しては、こうした能力が十分に育成されていないという指摘がある。では、社会が求める力の育成に向けてどのような教育が求められるのだろうか。本研究ではこのための基礎研究として、データを活用して現実課題に対処していく能力を習得する際の阻害要因を考察することを目的とする。そのため、この能力が問われる調査問題に対する既存の大学の授業の影響の検証と調査問題に対するグループワークによる問題解決過程の観察を行い、データを活用して現実課題に対処していく能力の習得を阻害する要因について考察した。その結果、「手法を活用する目的の忘却」「『個』への執着」「直感的判断の優先」という阻害要因が抽出された。最後にこのことをもとに、今後の大学教育のカリキュラム開発について議論した。

著書，学術論文等の名称	単著 共著 の別	発行又は 発表の 年月	発行所，発表雑誌等又 は発表学会等の名称	概 要
(その他)				
Benesse 大学生基礎力 BOOK シリーズ『データベ ースト シンキング』	執筆協 力	2010 年	(株) ペネッセコーポ レーション	＜執筆協力＞「データベースト シンキ ング」とはデータに基づく客観的な思考 のこと。このテキストでは、自分の意見 や主張を強くする「客観的な根拠」の作 り方と「世の中にある情報の見抜き方」 が学べる。
2010 年度 多摩地域の採 用実態調査 報告書	共著	2011 年 6 月	多摩大学地域活性化マ ネジメントセンター・ 多摩信用金庫	多摩大学地域活性化マネジメントセンタ ー「志企業研究会」が多摩信用金庫と連 携し、多摩地域に基盤を持つ約 500 社の 企業の協力により「多摩地域の採用実態 調査」を実施。 多摩地域における求人・求職・採用に関 する実態と課題を提示。 さらに、多摩地域企業の人材教育やイン ターンシップの実施の実態について明ら かにした。
多摩大学 東北「道の 駅」大震災研究プロジェ クト 報告書 『東北「道の駅」の震 災対応の実態と新しい 役割』	共著	2012 年 2 月	多摩大学地域活性化 マネジメントセンター	本研究プロジェクトでは、「道の駅」が 果たした救援、復旧・復興支援機能の実 態を明らかにするため、被災地の 29 の 「道の駅」や地方地自体に行ったヒアリ ング調査と、139 の全東北「道の駅」を 対象としたアンケート調査を行った。 その結果および「道の駅」が今後果たし うる、平常時と災害時の双方に適応した 地域の多機能型交流拠点としての役割を 提案。
2011（平成 23）年度 川崎市男女共同参画セ ンター協働事業 報告書 『女性のワークライフ バランスの阻害要因に 関する研究』	共著	2012 年 3 月	多摩大学総合研究所	本研究では、「かわさきの男女共同参画 に関するアンケート」調査結果を用い、 生活時間配分の実態や、生活における優 先度の希望と現状の一致度、男女の地位 の平等に関する意識、家庭や夫婦関係の 在り方に関する価値観などを中心に分析 することで、女性のワークライフバラ ンスの実態を把握し、それを阻害する要因 を導出した。 さらに分析の結果で見えてきた注目すべ き世代や働き方をする層について、イン タビュー調査を行うことで、より詳細な 考察を行った。
2011 年度 多摩地域の採 用実態調査 報告書	共著	2012 年 7 月	多摩大学地域活性化マ ネジメントセンター・ 多摩信用金庫	多摩大学地域活性化マネジメントセンタ ー「志企業研究会」が多摩信用金庫と連 携し、多摩地域に基盤を持つ約 300 社の 企業の協力により「第 2 回 多摩地域の 採用実態調査」を実施。 多摩地域における求人・求職・採用に関 する実態と課題を提示。 さらに、および多摩地域企業のグローバ ル化の実態についても明らかにした。

2013年度 多摩地域の採用実態調査 報告書	共著	2014年 1月	多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫	多摩大学地域活性化マネジメントセンター「志企業研究会」が多摩信用金庫と連携し、多摩地域に基盤を持つ約1,000社の企業の協力により「第3回 多摩地域の採用実態調査」を実施。 採用実態の経年把握をするとともに、平成25年4月施行の高年齢者雇用安定法の改正を受けて、高年齢者雇用の実態を調査した。 さら同地域に住む中高年齢者約1,000人を対象に「多摩地域にお住まいの方の仕事とライフスタイルに関するアンケート」を実施し、就労や生活の実態や意識を明らかにした。
2014年度 多摩地域の創業実態に関する調査研究 報告書	共著	2015年 3月	多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫	多摩信用金庫との共同研究4年目。本年度のテーマは『多摩地域の創業実態』。多摩地域の創業準備者および創業者（創業3年未満）289名に対するアンケート調査と、創業実現者に対するインタビュー調査10事例を実施。以下の3点のリサーチクエスションに取り組み、 ①「多摩地域の創業者の特徴は何か」 ②「何が地域において創業を促すか」 ③「『生業的創業者』における創業と生活の両立の実現の重要性」 多摩地域の創業実態を明らかにするとともに、同地域における今後の創業促進に対して具体的な提案を行った。
2015年度 多摩地域の採用実態調査 報告書	共著	2016年 3月	多摩大学地域活性化マネジメントセンター・多摩信用金庫	多摩信用金庫との共同研究5年目。本年度は4回目の採用実態調査となる。多摩地域に基盤を持つ企業約500社を対象とした。本年度の新卒採用は16年3月卒の採用選考時期の後ろ倒しを求める経団連の指針を受け、採用スケジュールが大きく変更された。採用実態の経年把握とともに、多摩地域の中小中堅企業が受けた指針による影響を把握した。 またサブトピックとして、近年大手企業を中心に取り組み始められている「健康経営」の多摩地域企業における意識や施策の実態把握を行った。