

# 感性工学を用いた顧客満足度・ロイヤリティ向上に関する 実験へのご協力をお願い

## 実験概要

私たち中央大学理工学部経営システム工学科・ヒューマンメディア研究室は、感性工学を用いた顧客満足度・ロイヤリティ向上の研究をしています。

本実験は、お客様個人の購買履歴に基づいて、**スターバックス コーヒー 中央大学店**に来店して注文される際に、お店のスタッフから適切な推薦や商品提案が受けられるサービスの実証実験です。

お客様にはスターバックス（全店）でご注文された商品の写真を撮っていただき、Web アプリに簡単なコメントと共に投稿していただきます。それらの情報は中央大学店のスタッフも閲覧することができ、接客サービスに役立てられます。

- お客様の購入情報はお客様の Web アプリと中央大学店の店のみで共有されます。(中央大学店以外ではこのサービスは実施しません)
- お客様の特定がなされたり、研究以外の目的に使用したりすることはありません。

## 実施期間：

11月11日から12月24日までを予定しております。

## 実施場所：

**スターバックス コーヒー 中央大学店**のみになります。

※購入履歴・コメントのご投稿は**スターバックス コーヒー 中央大学店**以外の全店舗で可能です。



## 実験ご協力者にしていただくこと

1. Web アプリ登録
2. 注文された写真・コメントの投稿(スターバックスの他店で注文された商品でも可)
3. 来店時に注文前に個人 ID を店員さんに伝えていただく(中央大学店のみ)
4. 来店後、アンケートメールが配信されるので回答いただく
5. 実験期間中、スターバックスを利用された際に2~4を行っていただく
6. 実験期間終了後、実験後最終アンケートにご回答いただく

## 対象者：

多摩キャンパスに通われている学生の皆さん、教職員の皆さんを中心に、以下の事項に同意していただける方を募集しております。

- ・ 実験では、お客様が登録されたニックネーム、メールアドレス、購入履歴(お客様にご投稿いただいたコメントを含む)、お店のスタッフとの会話内容を利用いたします。

- ・ 中央大学関係者(学生または教職員の皆様)は、可能な限り学内メールアドレスをご登録ください(個人の特定は決していたしません)。学内メールアドレスをお持ちでない方は、実験終了後もご連絡が可能なメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。
- ・ 謝礼をお渡しするのは、次項の3つの条件をすべて満たした方のみとなります。あらかじめご了承くださいませよう、よろしくお願いいたします。

## 謝礼：

以下の条件をすべて満たした方には、謝礼としてスターバックスカードを進呈いたします。実験終了後の1月頃にお渡しする予定です(オンラインチケットをメールで送付いたします)。

- 1) 実験期間中、スターバックス中央大学店にご来店いただき、レビュー(写真、購入内容、コメント等)を1件以上ご投稿いただいた方
- 2) 実験期間終了後の最終アンケート(12月末頃実施予定)にご回答いただいた方
- 3) 謝礼進呈後、できるだけ速やかに受領確認ができる方(受領確認はメール記載のURLをクリックするだけとなっております)

実験ご協力者としてご登録いただける方には、実験の準備が整い次第、Webアプリの使い方、実験の手順などを書いたWebページと実験用のURLをお送りします。

<https://www2.hm.indsys.chuo-u.ac.jp/fuku/invitation/>



その準備として、ご連絡するためメールアドレスの登録をお願いしております。どうぞよろしくお願いいたします。お預かりした個人情報をお客様のご同意を得ることなく第三者へ開示・提供することはございません。

中央大学理工学部  
教授 加藤 俊一  
学部4年 福田里佳