

店舗内購買行動理解のための客動線分析

佐藤栄作（千葉大学）

買物客が店舗内で行う行動についての理解は、店頭における顧客対応のあり方を考え、その水準を高めていくために必要な基礎的情報の1つである。とはいえ店舗内購買行動のプロセスは、フロア区域間の移動、特定売場への立ち寄り、商品の探索や比較検討、購買意思決定（ブランド選択）という主要な下位プロセスが、それぞれ幾重にもそして不均一に積み重ねられたものとして全体が構成される複雑なプロセスである。それゆえ店舗内購買行動の研究では、特定の下位プロセスに焦点を当て、観測や分析が行われる場合が多い。本報告では、特にフロア区域間の移動や売場への立ち寄りといった店舗内空間行動のプロセスに焦点を当て、それらを観測した結果として得られる客動線データを分析するための方法に関連するこれまでの研究を整理するとともに、今後の研究の方向性について議論する。