

小野謙司（藤川プロジェクト 研究チームリーダー）

明治学院大学 経済学部 教授

経歴

明治大学商学部卒業、明治大学大学院商学研究科博士前期課程修了、修士（商学）。慶應義塾大学大学院経営管理研究科博士課程修了、博士（経営学）を取得。早稲田大学アジア太平洋研究センター助手、明治学院大学経済学部専任講師、助教授、准教授を経て、2010年より現職。

経済産業省「日本版顧客満足度指数」開発グループおよび企業アドバイザリーグループ主査、「観光・集客サービス顧客満足度研究会」委員、等。

マーケティング、サービス・マネジメント、顧客満足研究を専門分野とし、主として消費者行動分析の観点からサービス・マネジメントの諸課題について理論的、実証的な研究を行っている。

主たる研究テーマは、（１）顧客満足研究、（２）価値共創の革新である。