

令和 2 年 6 月 5 日現在

機関番号：32634

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2019

課題番号：16K04002

研究課題名(和文) 戦略的レピュテーション・マネジメントの理論フレームワークの構築

研究課題名(英文) Development of theoretical framework for strategic reputation management

研究代表者

岩田 弘尚 (Iwata, Hironao)

専修大学・経営学部・教授

研究者番号：50406360

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、コーポレート・レピュテーションを形成する諸要因の関係性を明らかにした上で、コーポレート・レピュテーションを戦略的にマネジメントする理論フレームワークを構築することであった。この目的に対して、まず、消費者を対象とする質問票調査に基づいて、レピュテーションが情緒レピュテーションと組織レピュテーションの2つから構成されていることを明らかにし、それらとステークホルダー・ロイヤルティの関係を共分散構造分析によって実証した。さらに、レピュテーション・マネジメントを企業の戦略的マネジメント・システムに統合するためのフレームワークとして、循環型マネジメント・システムを提案した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究で提示したフレームワークは、日本企業がコーポレート・レピュテーションを向上させたり、その毀損を防止したりするための具体的な手段の獲得に寄与できると期待される。具体的には、企業はバランス・スコアカード(BSC)を利用した循環型マネジメント・システムにレピュテーション・マネジメントの考え方を統合することで、レピュテーションに関する戦略と業務のPDCAサイクルが確立し、企業価値創造につなげることができる。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this research is to clarify the relationship between the various factors that form corporate reputation and to develop a theoretical framework for the strategic management of corporate reputation.

To this end, first, based on a questionnaire survey of consumers, we show that corporate reputation consists of two types of reputations: emotional and organizational reputations, and we demonstrate the relationship between them and stakeholder loyalty through an analysis of structural equation modeling. In addition, we proposed a closed-loop management system as a framework for integrating reputation management into a company's strategic management system.

研究分野：管理会計

キーワード：レピュテーション・マネジメント コーポレート・レピュテーション 戦略的マネジメント 管理会計

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

コーポレート・レピュテーション(企業の評判)は、ある企業に対して抱いたイメージおよびその企業の過去の行為および将来の期待に基づいてステークホルダーが何らかの基準に照らして当該企業を評価したものであり、企業価値を高める無形の資産である。近年のレピュテーション・マネジメント(企業の評判管理)に対するわが国の実務家の関心は高く、その背景には、(1)企業不祥事に起因するレピュテーション・リスクの管理の必要性、(2)株主重視からステークホルダー志向の経営への移行、(3)企業価値の源泉としての無形の資産の管理に対する関心の高揚がある。

この実務界の声に呼応して、レピュテーションの研究は、専門ジャーナル *Corporate Reputation Review* 誌上を中心に、管理会計分野を巻き込んで学際的に行われてきた。その論点を大別すると、(1)レピュテーションの概念規定の問題、(2)レピュテーションの測定問題、(3)レピュテーションの持つ資産性の問題、(4)レピュテーション・マネジメントの理論フレームワーク構築の問題の4点となる。研究代表者はこれらの諸問題のうち、本研究の予備的な研究として、(1)の概念規定の問題ではレピュテーションは無形の資産であるという視点に立ち、(2)のレピュテーションをどのように測定したらよいか、(3)のレピュテーションを高めた結果としてどのような効果をもたらされるのかという問題について研究成果の蓄積を行ってきた。

しかしながら、(4)に関する先行研究を紐解いても、レピュテーションの資産性をサポートする理論(たとえば、資源ベースの戦略論や情報の経済学のシグナリング理論)の検討であったり、不祥事対応の事例紹介に止まっていたり、システムとしてレピュテーション・マネジメントを実務的に操作可能にする統合的な理論フレームワークの構築を試みる研究は希であり、レピュテーション・マネジメントの理論フレームワーク構築の問題は未解決のままであった。

2. 研究の目的

研究代表者は、インタンジブルズ(無形の資産)としてのコーポレート・レピュテーション(企業の評判)の有する資産性を実証的に研究してきた。本研究の目的は、そのレピュテーションを形成する諸要因の関係性を実証的に明らかにするとともに、それらを戦略の視点から統合的にマネジメントするための理論フレームワークを構築することである。具体的には、以下の3つの目標に分割できる。

- (1) わが国企業を対象とした質問票調査を実施し、レピュテーション・マネジメント(評判の管理)と戦略との統合度合いに関する実態を明らかにする。
- (2) 消費者を対象とした質問票調査を実施し、レピュテーションを形成する諸要因を明らかにした上で、それらとステークホルダー・ロイヤリティとの関係性を共分散構造分析により明らかにする。
- (3) 先行研究の知見および(1)と(2)のデータに基づいて、レピュテーションを形成する諸要因を戦略的にマネジメントするためのフレームワークを規範的に構築し、実務界に提示する。

3. 研究の方法

研究目的を実現するために、主に以下の3つの方法を採用した。それは、(1)先行研究を網羅するためのレピュテーション・マネジメントに関する研究のレビュー、(2)共分散構造分析によるレピュテーション形成の諸要因の解明とそれらとステークホルダー・ロイヤリティとの関係性の解明、(3)規範研究による戦略的レピュテーション・マネジメントの理論フレームワークの構築である。

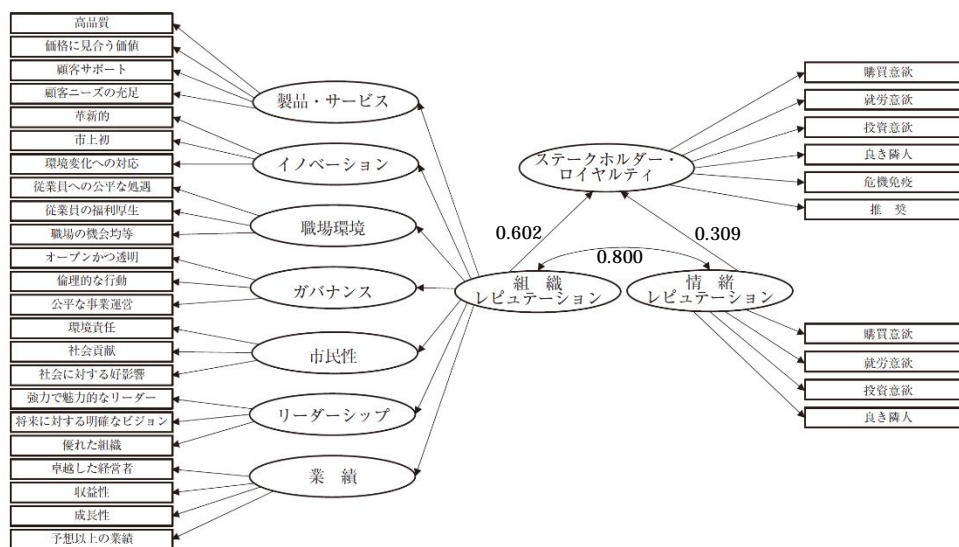
まず、レピュテーション・マネジメントに関する先行研究のレビューにより、コーポレート・レピュテーションには、概念的に異なる11の定義がなされていることが明らかになった。それらは、コミュニケーションの手段、ステークホルダーの認知を形成する手段、価値創造のツール、ステークホルダーへのシグナル、競争優位、戦略的資源、財務業績を向上させるための手段、顧客の選択に影響を及ぼす手段、顧客に製品・サービスの良好な品質を約束するツール、企業と顧客の関係性を構築するためのツール、取引コストを低減するための手段である。さらに、これらの定義の背景には、RBV(Resource-Based View, 資源ベース理論)とシグナリング理論という2つの理論があることが考察により明らかになった。そこで、これらの2つの理論の裏付けにより、研究目的の(2)を明らかにするための「コーポレート・レピュテーションが向上すればするほど、競争優位が高まる」という仮説を構築した。そして、この仮説を消費者対象の質問票調査から得られたデータを用いた共分散構造分析によって実証することにした。

また、当初計画では、わが国企業を対象とした質問票調査を実施し、レピュテーション・マネジメントと戦略との統合度合いに関する実態を明らかにする予定であった。しかし、先行研究で実施されている調査のレビューの結果から、わが国企業対象の研究では、インタビュー調査によってレピュテーション・マネジメントの実態把握を行った方が戦略的レピュテーション・マネジメントの理論フレームワークに反映できる可能性が高いことが判明したため、質問票調査をケーススタディに切り替えた。さらに、戦略的レピュテーション・マネジメントの理論フレームワークの構築は、先行研究のレビューの結果、実証研究の結果、インタビュー調査の結果を踏まえて規範的に行うことにした。

4. 研究成果

まず、研究目的の(2)に関して、消費者を対象とする質問票調査に基づく共分散構造分析の結果、レピュテーションが情緒レピュテーションと組織レピュテーションの2つから構成されていることを明らかにし、それらがともにステークホルダー・ロイヤリティに影響していることが明らかになった(図表参照)。つまり、「コーポレート・レピュテーションが向上すれば、競争優位が高まる」という仮説が実証された。

図表 組織レピュテーションと情緒レピュテーションがステークホルダー・ロイヤリティに及ぼす影響



注：重要な結果のパス係数のみを表している。p<.001で有意

さらに、研究目的の(3)に関して、Kaplan and Norton(2008)が主張するバランスト・スコアカードによる循環型マネジメント・システムを応用し、レピュテーション・マネジメントを企業の戦略的マネジメント・システムに統合するための理論フレームワークとして提案した。このフレームワークを企業が用いると、レピュテーションに関する戦略と業務のPDCAサイクルの統合が確立し、企業価値創造にコーポレート・レピュテーションが寄与する可能性が高まると思われる。

そして残る研究目的の(1)に関しては、先行研究のレビューを受けて、当初計画にあった質問票調査による実態把握を果たすことはかなわなかった。しかし、その代わりに企業を対象に実施したインタビュー調査によって、経営者が考える自社のレピュテーションの形成要因とステークホルダーから見たレピュテーションの形成要因の間にギャップが存在する場合にはリスク要因となり、逆にステークホルダーから見たレピュテーションの形成要因を経営者が的確に把握し、戦略的に活用している場合には競争優位に結びつくという実態が明らかになった。このことから、コーポレート・レピュテーションをどのように誰に報告したら良いのかというレピュテーションの報告フレームワークの構築という重要な課題が残されていることが判明した。

本研究では、コーポレート・レピュテーションが競争優位に結びつくことを実証し、コーポレート・レピュテーションを構成する諸要因を戦略的な視点からマネジメントするための理論フレームワークを提示した。このことは、不祥事が続く日本企業にとって、操作可能で有益なレピュテーション向上の具体的な手段の獲得に寄与できると期待される。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 岩田弘尚	4. 巻 第44号
2. 論文標題 コーポレート・レピュテーションが導くステークホルダー・ロイヤルティの実証分析	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 会計学研究	6. 最初と最後の頁 1-19
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） http://doi.org/10.34360/00000460	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 岩田弘尚
2. 発表標題 中小企業における管理会計システムの導入研究
3. 学会等名 日本管理会計学会2019年度年次全国大会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 櫻井通晴・伊藤和憲編著、岩田弘尚ほか	4. 発行年 2017年
2. 出版社 中央経済社	5. 総ページ数 総304頁(担当：169-182頁)
3. 書名 『ケース 管理会計』（担当：「第13章 レピュテーション・マネジメント」）	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----