

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 5 月 25 日現在

機関番号：14501

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2009～2011

課題番号：21530435

研究課題名（和文） ソリューションビジネスにおける顧客関係管理の戦略的有効性

研究課題名（英文） The Effects of Inter-Relationships in Solution Offerings

研究代表者

南 知恵子（MINAMI CHIEKO）

神戸大学・大学院経営学研究科・教授

研究者番号：90254234

研究成果の概要（和文）： 200 字で

本研究は、IT サービス産業において、顧客の経営課題導出プロセス、およびサービス提供の組織形態がソリューションビジネスの成果に与える影響を明らかにすることを研究課題とする。顧客の経営課題導出プロセスにはプロアクティブ型、受注型など様々なパターンが存在し、継続的な関係性に基づくが、互恵的なプロセスおよび導入成果の逐次的な確認がソリューションビジネスの成果に影響を与えることが確認された。

研究成果の概要（英文）：

This research showed that the influencing conditions of effective solution offerings are regarded as a relational and reciprocal process. The authors found that value is offered to customers through developed knowledge gained from relational exchanges between suppliers and customer firms, while in addition, suppliers also gain “relationship value” through safeguarding its own technological investment.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	1,300,000	390,000	1,690,000
2010年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012年度	1,000,000	300,000	1,300,000
年度			
年度			
総計	3,300,000	990,000	4,290,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・商学

キーワード：マーケティング、流通、ITC

## 1. 研究開始当初の背景

研究開始当初は、IT システムの海外調達化や外部調達、IT 部門の子会社化、コンサルティング部門の専門特化など、IT サービス提供に関わる部門、組織の諸関係が複雑化している状況があり、またクラウド・コンピューティング等新技術の台頭が IT サービスに与える影響が注目され始めていた。

## 2. 研究の目的

1 で述べた背景をもとに、本研究では、とくに IT サービス提供における変化に注目し、ソリューションビジネスにおける企業間関係を研究の対象として、1) 顧客の経営課題導出プロセスとソリューションビジネスの成果との関係、2) サービス提供の組織形態とソリューションビジネスの成果との関係

を明らかにすることを研究目的とした。

### 3. 研究の方法

研究の方法として、研究開始年度は、業界のキー・インフォーマントに対するインタビューを中心とする探索的な事例研究を行い、後に、**case-based research** と呼ばれる、半構造化インタビューや概念化に基づく、検証的な目的を持つ複数事例研究を実施した。

### 4. 研究成果

① ソリューションビジネスへの研究アプローチは、海外研究においては、**Integrated services** や **service oriented approach** の研究潮流の中に位置づけられ、2000年以降、B to B マーケティング分野において注目度が高まってきているが、我が国の研究動向としては、マーケティング分野においてはほとんど研究が進んでいるとはいえず、その意味において本研究の成果は当該分野の研究の進展において意義があるといえる。

② ソリューションビジネスにおける顧客関係管理の戦略的有効性について、サービス提供の組織形態とソリューションビジネスとの成果との関係においては、クラウド・コンピューティングと呼ばれる、Web 技術を通じたオンデマンド・サービスとしてソリューション提供する形態に注目した。

研究代表者の南は、IS（情報サービス）業界における企業導入型サービスとクラウド型サービスの動向について、日本オラクル、IBM、日立製作所にインタビュー調査を実施した。サービス提供の組織形態の相違に関して、クラウド型は導入コストの低さから中小企業ユーザーに成果をもたらすことが明らかになり、業界全体における利益構造に影響を与える可能性が示唆された。また、顧客満足度指数開発を援用した顧客調査等に広くクラウド型のオンデマンド・サービスが導入されていることを確認した。

③ 研究代表者の南は、IT サービス事業者の部門間の統合・分化の組織戦略が、ソリューションビジネスの特徴や成果にどのような影響を与えるかについて、情報システム部門を子会社化し外部調達する手法について企業インタビューを複数行い、とくに IT ソリューションを企業内グループでシェアード・サービス化している企業にインタビュー調査を実施し、組織間情報共有の程度や内容、共有を促すしくみの重要性を確認した。

④ 研究代表者の南は、ソリューションビジネスの成果に対して、顧客関係が与える影響については、小売り大手チェーン企業とシス

テム・インテグレーション・サービス大手企業とのパートナーシップが技術提供と適用する範囲の拡大という点において、互恵的な関係を構築し、ソリューションの成果に基づき発展的な形態を持つことを事例研究において明らかにした。

⑤ 研究代表者の南は、ソリューション・ビジネスのうち、とくにリテール・ソリューションに焦点を当て、GIS（地理情報システム）による小売出店計画サポートビジネスについて、英国リーズ大学の地理学研究室とそのベンチャービジネスの日本法人企業の協力を得て、小売り吸引力モデルに基づく数理モデルが小売出店計画に適用されるソリューション・プロセスについての事例研究を行った。

⑥ 研究代表者の南は、リテール・ソリューション・ビジネスにおいて、小売店舗の入店カウンターとレジ待ち予測システムの事例の研究を関係者へのインタビュー調査と内部データ提供により行った。コンサルティングによる顧客企業の課題導出のみならず、顧客とともに実現したい価値を共有し、システム導入における実証実験の積み重ねがソリューションの有効性の上で、重要であることが明らかになった。この研究は、英国クラフフィールド大学のサービス・オペレーションズ・マネジメントの研究者たちとの共同研究として発展し、さらにオペレーションの分析視点からも分析を強化した。

⑦ 研究分担者の高嶋は、製薬企業のベーリンガーインゲルハイムを調査対象として、改善志向の営業プロセス管理についての事例研究を行い、ソリューションビジネスについて営業戦略の側面から顧客関係戦略の有効性を明らかにした。

⑧ ソリューションビジネスを含めた企業間関係におけるコストと効率性の問題については、研究分担者の黄は、企業間の関係管理におけるグローバル・サプライ・チェーン・ネットワークに注目し、企業の戦略を競争力の基盤としての市場反応力と外部化の二つの視点から論じ、概念的なフレームワークを提示した。

### 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計14件）

- ① 南知恵子・西岡健一・坂間十和子、B to B マーケティングにおけるサービス志向アプローチの課題と可能性、国民経済雑誌、205 巻 4 号、11-22 頁、査読無、2012 年
- ② Minami, Chieko・Nishioka, Kenichi、Value Creation in Reciprocal Process of Solutions, *The Journal of Japanese Operations Management and Strategy*, Vol. 3, No.1, pp74-90, 査読有、2012 年
- ③ Minami Chieko・Nishioka Kenichi、A Longitudinal Study of the Impact Of Inter-Relationships in Retail Solution, *The proceedings of 16<sup>th</sup> European Association of Education and Research in Commercial Distribution*, 2011, Parma, Italy, 巻なし、頁なし、査読有、2011 年
- ④ 南知恵子・森村文一、サービス・イノベーション IKEA Japan の事例、内閣府経済社会総合研究所国際共同研究製造業研究会「サービス・イノベーション政策に関する国際共同研究」報告書、巻なし、頁なし、査読無、2011 年
- ⑤ 高嶋克義、小売市場における価格競争と差別化戦略、国民経済雑誌、第 205 巻第 3 号、1-13 頁、査読無、2011 年
- ⑥ Minami Chieko (co-authored with Davide Pelegrini, Itoh Munehiko)、When the Best Packaging Is No Packaging、*International Commerce Review: ECR Journal*, Vol.9, No.1, pp.59-65、査読有、2010 年
- ⑦ 南知恵子 (共著者：小川孔輔)、日本版顧客満足度指数 (JCSI) のモデル開発とその理論的な基礎、季刊マーケティングジャーナル、117 巻、4-19 頁、査読無、2010 年
- ⑧ 松尾睦・早川勝夫・高嶋克義、改善志向の営業プロセス管理ー日本ベリンガーインゲルハイムの事例ー、マーケティングジャーナル、第 30 巻第 3 号、67-80 頁、査読有、2010 年
- ⑨ 黄りん、グローバル・サプライ・チェーン・ネットワークの戦略とマネジメント、国民経済雑誌、第 203 巻第 4 号、1-11 頁、査読無、2010 年
- ⑩ Minami Chieko、The New Role of Call Centres for Manufacturers、*The Marketing Review*、Vol.9, No.2、pp.115-126、2009 年、査読有
- ⑪ 吉田満梨・依田祐一・南知恵子、インターナル・アウトソーシングと内部市場戦略 キリンビジネスシステムのケース、季刊マーケティング・ジャーナル、第 112 号、2-17 頁、査読無、2009 年
- ⑫ 南知恵子、サービス・イノベーションにおける CRM の方向性、ビジネス・インサイト ワークショップ 現代経営学研究所発行、No.4、1-43 頁、査読無、2009 年
- ⑬ 黄りん、中国企業のビジネスシステムと競争力、中国経営管理研究、第 8 号、3-22 頁、査読有、2009 年
- ⑭ Kou Rin、Competition Based on Marketing Resources China Information、*A Journal on Contemporary China Studies*、Vol XXIII No 1, pp129-157、査読有、2009 年
- [学会発表] (計 16 件)
- ① 高嶋克義、マーケティング戦略における組織と資源の再検討、日本商業学会全国研究報告会、2011 年 12 月 17 日、青山学院大学 東京
- ② Asoka Malawi Arachchige and Takashima Katsuyoshi、Online Mass Customization in Developing Countries: the Effect of Consumer Product & Process Knowledge on Personalized Recommendations、25<sup>th</sup> Annual Australian and New Zealand Academy of Management Conference、2011 年 12 月 8 日、Amora Hotel, Wellington New Zealand
- ③ Jenet Godsell、Mark Johnson・Minami Chieko・Nishioka Kenichi、Too much of something can be a BAD thing: Using IT to improve queuing performance in Beisia Supermarket Japan、4<sup>th</sup> EurOMA's International Forum on Service Operations Management、2011 年 9 月 19 日、University of Florence Italy
- ④ 高嶋克義、小売企業における組織アーキテクチャとマーチャンダイジング行動、日本商業学会関西西部会、2011 年 9 月 17 日、大阪市立大学文化交流センター
- ⑤ Minami Chieko・Nishioka Kenichi、A Longitudinal Study of the Impact of Inter-Relationships in Retail Solution, 16<sup>th</sup> European Association of Education and Research in Commercial Distribution、2011 年 6 月 30 日、University of Parma Italy
- ⑥ 南知恵子、リテール・イノベーションー GMAP 社のケース、オペレーションズ・マネジメント&ストラテジー学会、2011 年 6 月 18 日、横浜国立大学
- ⑦ 南知恵子、B to B 取引におけるサービス品質の形成過程と評価問題、日本商業学会、2011 年 5 月 29 日、熊本学園大

- ⑧ 南知恵子、サービス・イノベーション政策に関する国際共同研究:イケアの事例、内閣府経済社会総合研究所製造業セミナー・組織学会共催、2011年2月16日、ベルサール八重洲 東京
- ⑨ 南知恵子、日本版顧客満足度指数と消費者行動研究、日本消費者行動研究会、2010年11月6日、関西学院大学 兵庫
- ⑩ Minami Chieko (Co-authored With Matsunaga Izumi)、Why Scholarly Advertising Research Differs Among Countries: The Case of Japan : A Model of Maximizing Advertising Power for Business Communication、2010年9月11日、Hotel Okura Japan
- ⑪ Minami Chieko (co-authored With Nishioka Kenichi ・ John Dawson)、Integrating CRM with Supply Chain Management in Retail Environment、EIRASS (*European Institute of Retailing and Services Sciences*) ・ 17th Annual Conference、2010年7月14日、Marriot Hotel Istanbul Turkey
- ⑫ 高嶋克義、マーケティング論における今後の研究課題、日本商業学会(招待講演)、2010年5月29日、東洋大学 東京
- ⑬ 南知恵子、日本版顧客満足度指数開発ー指数開発と学界・産業界における意義ー、日本商業学会関西部会、2010年4月17日、大阪市立大学文化交流センター
- ⑭ Minami Chieko (共著者 Kenichi Nishioka, John Dawson)、The effect of service-oriented R&D activities on inter-firm relationships: a longitudinal case study of the Japanese telecom industry、Academy of Marketing Annual Conference UK、2009年7月9日、Leeds University UK
- ⑮ Minami Chieko (共著者 Nishioka Kenichi)  
New Roles of Inter-Firm Relationships in Service Developments: The Case of the Japanese ICT Industry、The 2009 Naples Forum on Service、2009年6月19日、University of Naples Fedelico II Villa Orlandi Anacapri Naples, Italy
- ⑯ 南知恵子、ネットワーク・イノベーション時代における流通・マーケティング研究の可能性ーICT[革新と流通システム]の変化を中心にー、日本商業学会全国大会(招待)、2009年5月30日、関西大学BIGホール100大阪府

[図書] (計 2件)

- ① 高嶋克義、有斐閣、現代商業学新版、総頁310、2012年
- ② 南知恵子 (池尾恭一・青木幸弘・井上哲浩との共著)、有斐閣、マーケティング New Liberal Arts Series、総頁674、2010年

[その他]

<http://www.riam.jp/ws/index.htm>

<http://www.rieb.jp/>

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

南 知恵子 (MINAMI CHIEKO)  
神戸大学・大学院経営学研究科・教授  
研究者番号：90254234

### (2) 研究分担者

高嶋 克義 (TAKASHIMA KATSUYOSHI)  
神戸大学・大学院経営学研究科・教授  
研究者番号：30197090

黄 りん (KOU RIN)  
神戸大学・大学院経営学研究科・教授  
研究者番号：40225363

### (3) 連携研究者

なし