

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 4 日現在

機関番号：13302

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2012～2013

課題番号：24730310

研究課題名(和文) 持続可能なサービス活動に向けた実践的価値共創モデルの構築

研究課題名(英文) Development of Practical Value Co-Creation model for sustainable service

研究代表者

白肌 邦生 (Shirahada, Kunio)

北陸先端科学技術大学院大学・知識科学研究科・准教授

研究者番号：60550225

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,000,000円、(間接経費) 900,000円

研究成果の概要(和文)：サービス経済化の成熟を背景に、サービス活動を持続可能なものにするための、実践適用可能な理論枠組みを構築することである。サービスの提供者・受容者、そして自然という三者を想定し、その間の価値共創モデルおよびその促進要因を構築・分析した。その結果、三者間価値共創を実現する上では都市の役割が特に重要であること、そして、価値共創を実現する上では、関連する経済主体がそれぞれの知を総動員する仕組みづくりが必要であることを見出し、都市の環境課題や里山の保全を例に、具体的な提案へと結びつけた。

研究成果の概要(英文)：In this research project, we aim to develop a theoretical model for service sustainability. Based on our literature survey, we made the concept of tripartite value co-creation which consists three different service actors; service providers, service recipients, and the Nature. We used it as a unit of analysis and conducted case studies of pioneering environmental sustainability projects. As a result, we found that the role of government to set tripartite value co-creation system is quite important and knowledge co-creation among actors should be needed. Based on the results, we proposed service solutions for environmental sustainability to municipal solid waste management and SATOYAMA conservation and its utilization.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・経営学

キーワード：持続可能性 サービス経営 価値共創

### 1. 研究開始当初の背景

輸送、飲食、情報産業等を始めとしてサービスはその活動の過程で多様な環境資源を利用し多くの廃棄物を生み出している。これは地球環境（環境）だけでなく、人間の健康や幸福（社会）、そして経済状況（経済）に負の影響を与え、ひいてはサービス活動の持続可能性を脅かす。サービス経済化が進み成熟していくなかで、いかに我々のサービス活動を持続可能なものにするかを考えることは極めて重要である。

持続可能性を議論する上でまず重要なことは人間活動と自然環境の関わりを再認識することである。サービス研究では、サービスとは「行為であり提供者と受容者が互いの持つ文脈の下でニーズ・シーズを伝え合い相互価値を共創する関係性が求められる」という考え方が一般的である。そしてこれまでのサービス研究は、人間と人間の関係を軸に価値共創をいかに効果的に推進し、互いの満足度を高めるかを主眼に進められてきた。

しかし、サービス活動における価値共創は、人間同士に限らず人間と自然にも見出せる。例えば養蜂業では、蜂が生存しやすい環境を人間が整え生存価値を蜂に提案することで、蜂独特の行動から得られる蜂蜜という最終価値を対価として受ける関係性を保っている。蜂が住みにくい環境であれば蜂は逃亡し価値の共創は成立しない。サービスの考え方はこのように人間と自然の価値共創にも適用できる可能性を持つ。現にホテル業の星野リゾートでは、企業・顧客・自然の関係を重視した上で、エコツーリズムサービスを企業一丸となつてとり組み、環境教育や親子関係を深める家族自然観察等の社会的価値をも提供している。このように自然を巻き込んだサービス活動の視点こそ持続可能性を考える上で重要であるものの、関連する視座をもった理論および実践的研究は未だ十分な蓄積がないといえる。

### 2. 研究の目的

本研究はこうしたサービス経済化の成熟を背景に、サービス活動を持続可能なものにするための、実践適用可能な理論枠組みを構築することである。

具体的には、サービスの提供者・受容者、そして自然という三者を想定し、その間の価値共創モデルおよびその促進要因を構築・分析することを目指してきた。

### 3. 研究の方法

研究の方法は、サービス価値共創の概念と、エコロジカル経済学におけるエコシステムサービスの概念を融合させ、演繹的に構築した「三者間価値共創レンズ」で、環境持続可能性を追求している事例を分析することからはじめた。この背景は、研究の分析視点を

「人間と自然の価値共創」に置き、その価値共創が促進されるためにはどのような知識が交換されることが必要かを明らかにするためである。

この方法論の実践を通じて、三者間価値共創を促進する上で、何が交換すべき便益および対価なのかを見出した。その後は実際に里山環境保護取り組みと、都市のゴミ問題を実課題として設定し、フィールドワークによる現場観察、および質問紙調査を用いることで、物事を見るレンズとしての三者間価値共創から、実際に持続可能なサービス活動のためのモデルを構築すべく洗練を加えた。

### 4. 研究成果

平成24年度は、三者間価値共創に必要な、第三の参加者である「自然」の声を代弁し、的確にその様子をモニタリングしつつその保全や向上に貢献できる主体およびその特徴を分析した。

環境の持続可能性に関する様々な先進的取り組みを民間企業や社会企業家のケースを基に分析したが、最も興味深く、価値共創が行われているケースは、都市の環境政策に関するものであった。具体的には、東京都は独自の取り組みとして、「ビル提供者」と「利用者（テナント）」に対して、協同で電力使用を控える仕組みづくりを設定し、その成果を自然の代弁者として都が把握・指導するというスキームを構築している。通常は、ビルのオーナーはビルサービス提供先であるテナントとは電力消費に関しては使用に見合った金銭的対価を授受するのみの関係であった。しかし、そこに、互いに知識を共創することで環境価値を増進する仕組みを都がつくり、かつその価値共創関係を第三者としてモニタリングする枠組みは、サービス活動として極めて先駆的といえる。

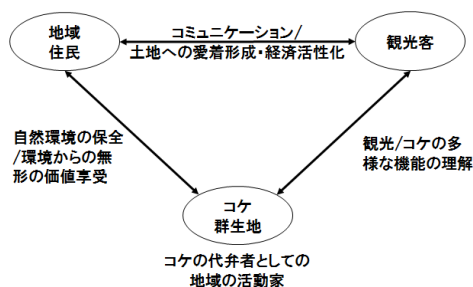
この知見から、UN-Habitat のデータベースを基に、「都市」が三者間価値共創を促進する上で極めて重要な役割を担っていると考え、持続可能性に貢献している都市の成功例データベースに登録されている都市の特徴を抽出した。この結果、ウィーン市のEco-business plan の取り組みやベルリン市のStEPKLima プロジェクトに関する空港跡地の活用の事例が、東京の事例のように三者間価値共創の枠組みで分析することができた。例えば、ウィーンでは、エコデザイン基準を設け、市が認定するエコデザインに関するコンサルタント（第三者として）をモノづくりの場に積極参加・助言させ、製造業者に新たな環境価値を付与する契機を与える取り組みがあった。東京とは方法論が異なるものの、価値共創全体の設計を都市が行い、関連する経済主体がそれぞれの知を総動員して環境価値を共創していることが分析できた。これにより、サービスの持続可能性のために、活動主体をどのように組み込んで三者間価値

共創を設計しているかを整理でき、成果は、American Marketing Association SERVSIG 国際会議や The 13th International Symposium on Knowledge and Systems Sciences での研究報告、ベトナム・ベトナム国家大学や中国・大連理工大学における研究ワークショップでの報告に結実している。

自然を取り込んだ価値共創フレームはオリジナルなコンセプトであり、国際的な注目度も高い。当該年度の研究活動はこのフレームから見いだされた独自の着眼を基に、これまでの先進的ケースの（未だ見いだされていなかった）特徴を分析したもので重要性は高い。

平成25年度は三者間価値共創モデルをもとに、石川県小松市の里山活性化への応用や都市の廃棄物問題という実践課題に展開することでモデルの適用可能性を分析してきた。この間、当初申請計画書内で予定していた「社会的文脈変化が自然志向のサービス活動に与えた影響」に関する分析については、若干の計画修正を行った。それは、日本固有の、人間と自然の良好な関係性の基に持続されてきた「里山」のコンセプトが、自らが提案してきた三者間価値共創をより高度に説明する上で深く分析する必要があると確信したためである。

市民の生活を支え、市民もまた支えられてきた里山としての、コケの群生地（小松市・日用町）へのフィールドワークや関係者へのヒアリングを通じて、里山という概念は確かに人間と自然の共創関係を物語っているものの、極めてローカルに閉じられたサービス関係であることを見出した。そこで、ここまで深めてきた三者間価値共創レンズを基に、ローカル・グローバルを含めより広範に自然と人間同士の価値共創を深化するために必要な要素について図に基本原則をまとめ、そこから観光プランとして具体的提案を行



図：三者間価値共創を基にした小松里山の活用原則

った。こうした取り組みは、実践を射程にした三者間価値共創であり、小松市関係者からの評価を得た。

更に、三者間価値共創の考え方を基に、博士課程学生 P. Sukholthaman と共に、タイの

バンコク市における廃棄物処理マネジメントを題材として市民の意識調査を実施し、市民・行政・廃棄物収集それぞれの主体がひとつの環境価値に向かって実践すべきアクションプランを提案した。こうした取り組みの成果は、AMASERVSIG 国際会議や技術経営の国際会議 PICMET や海外シンポジウムでの研究報告採録に結実している。

#### 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2件)

1. Minh Chau Doan, Kunio Shirahada, and Michitaka Kosaka, Service Mediator Model for Value Co-Creation Based on Service Dominant Logic, Journal of Service Science and management. 6, pp. 11-19, 2013. (査読あり)
2. 白肌邦生・Raymond P. Fisk, 「サービス研究の動向：サービス・ドミナントロジックから Transformative Service Research の展開まで」, 開発工学, 33(1), pp.7-10, 2013. (査読なし・招待論文)

〔学会発表〕(計8件)

1. P. Sukholthaman, K. Shirahada and R. Fisk, "A value co-creation model for sustainable municipal solid waste management," AMASERVSIG Conference, Greece, Thessaloniki, 6.13-15, 2014.
2. K. Shirahada, Q.B. Ho and R. Fisk, "Sustainable Value Co-Creation: A SATOYAMA Case in Japan," AMASERVSIG Conference, Greece, Thessaloniki, 6.13-15, 2014.
3. P. Sukholthaman and K. Shirahada, "The Technological Challenges Towards Sustainable Municipal Solid Waste Management System Based on a Service Sustainability Perspective: A Case Study of Bangkok, Thailand," PICMET, 金沢, ANA クラウンプラザホテル金沢, 7.28-7.31, 2014.
4. P. Sukholthaman and K. Shirahada, "Eco- Value Co-Creation Towards a Sustainable Tire Scrap Recovery Network: Case of Bridgestone Thailand," PICMET, 金沢, ANA クラウンプラザホテル金沢, 7.28-7.31, 2014. Kunio Shirahada and Raymond P. Fisk, City Leadership for Service Sustainability: Concept and Case, AMA SERVSIG 2012 International Service Research Conference, American Marketing Association, Helsinki, Finland, 6.7-6.9, 2012.
5. Kunio Shirahada, and Susumu Kunifuji,

City's role for creating transformative service: Case study of Nomi city, Japan, The 13th International Symposium on Knowledge and Systems Sciences, Ishikawa, 11.19. 2012.

6. Daisuke Sugiyama, Kunio Shirahada, and Michitaka Kosaka, Strategic 5Ps and their IT based service business model for Corporate Sustainability, Portland International Conference for Management of Engineering and Technology: PICMET, Vancouver, Canada, 7.29-8.2, 2012.

〔図書〕(計1件)

1. Michitaka Kosaka and Kunio Shirahada Ed. Progressive Trends in Knowledge and System- Based Science for Service Innovation, IGI Global, 全489ページ, 2014.

〔産業財産権〕

出願状況(計0件)

取得状況(計0件)

〔その他〕

ホームページ:

<http://www.jaist.ac.jp/~kunios/index.html>

6. 研究組織

(1)研究代表者

白肌 邦生 (SHIRAHADA KUNIO)

北陸先端科学技術大学院大学・知識科学研究科・准教授

研究者番号：60550225

(2)研究分担者

なし

(3)連携研究者

なし