

令和 5 年 5 月 15 日現在

機関番号：10104

研究種目：若手研究

研究期間：2019～2022

課題番号：19K13802

研究課題名（和文）顧客志向と組織ルーチンの構築に関する研究

研究課題名（英文）Research on customer orientation and the construction of organizational routines

研究代表者

筈井 俊輔（Hazui, Shunsuke）

小樽商科大学・商学研究科・准教授

研究者番号：20837538

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,100,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、組織における顧客志向的なものの構成とそれを実施する業務創発のメカニズムを解明するものである。従来の組織論では組織は顧客志向なる本質的な準則を持ち、それに基づきマニュアルを配置することでそれが実現されると考えられてきた。しかし、このような機能主義的な枠組みでは現場の人々の相互作用から創発する新たな実践や価値に焦点が当たらない。一方で人々の相互作用にのみ焦点を当てたのでは、組織の物的構造をはじめとする実在的なものの創発性を論じることができなくなる。そこで本研究では社会物質的な総体の創発メカニズムを分析する新たな理論を構築し、フィールド調査を通じてその有効性と課題を明確にした。

研究成果の学術的意義や社会的意義

批判的実在論に基づく経営学・組織論研究は、人々の相互作用に限定しないより幅広い視野で物事を捉えようとする立場として国際的にも注目を集めている。しかし日本の経営系学会においては、いずれの学術的潮流も十分に検討されておらず、実証研究に至ってはほとんど見当たらないのが実情である。また、近代組織論の歴史から見れば、本研究は、バーナードが捨象したモノや人間という構成要素の関わりあいの過程を存在論の次元から復元させる試みであると言える。このような試みは少なくとも国内学会では他に類を見ず、本研究によって近代組織論の新しい地平を提案することができたと思われる。

研究成果の概要（英文）：This research addresses the generative mechanism of customer-oriented job practices. The previous functionalist research has suggested that organizations have their behavioral programs for doing jobs. However, this theoretical assumption prevents from paying attention to employee-customer interaction and generation of new job practices. Meanwhile interpretivist approach doesn't make it possible to identify real causal powers emerging from the social and material structures of organizations. In this research, we attempt to reconceptualize job practices and identify the generative mechanism of customer-oriented job practice from the perspective of critical realism.

研究分野：組織論

キーワード：批判的実在論 組織ルーチン 顧客志向 ICTによる空間分業 インフラストラクチャー

## 1. 研究開始当初の背景

経営学・組織論においては、サービス経営や顧客との価値共創など人々の対面型の社会的相互作用を前提とした議論が活発に行われてきた。本研究でも特に顧客志向が社会的に構築される側面に着目して、それを実現する業務実践の創発メカニズムの解明を計画した。だが2019年末以降のコロナ禍によって、他者とのかわり方が、目に見えないウィルスを変容させた。本研究の主対象である業務実践が創発する現場もその影響を直接的に受けることになった。具体的には、現場で働く人々はICT(情報通信技術)など利用可能な技術を用いて、とりあえず仕事なるものを構築し、生産活動を行わなければならなかった。そこで本研究では、当初予定していた顧客志向と組織ルーチンの構築という二つの主題を統合して、組織ルーチンの構築、つまり業務の創発とその持続と変化というテーマとして捉え直し、より根本的な課題を問うことで実証的な調査を通じて研究課題を実施し、経営学・組織論の発展に寄与することを試みた。

## 2. 研究の目的

従来の経営学では、顧客満足は企業が顧客志向という準則を持ち、マニュアルやプログラムを適切に配置することによって実現できると考えられてきた。しかし、このような枠組みでは、従業員と顧客の社会的相互作用から生まれる価値共創や顧客志向的な実践の創発を説明する組織論は展開できない。一方で、人々の相互作用にのみ焦点を当てていたのでは、組織の社会的・物的な構造による制約や可能性は看過される。これは特にコロナ禍で多くの国民が実感したことであろう。ウェブ会議システムやリモートデスクトップなど新たな人工物や地理的に分散した職場環境で、同僚、ひいては顧客と協力して新たな仕事を作り出さねばならなかった。要するに、組織論では組織の社会的・物的な構造だけ、あるいは、人々の社会的相互作用だけといったどちらか一方ではなく、それら両方からなる社会物質的な総体を考える必要がある。そこで、本研究ではこのような問題を批判的实在論という存在論的認識論的措定から洞察を得て、批判的实在論に基づく組織論の組み直しを行い、業務創発のメカニズムを解明することを目的とした。

## 3. 研究の方法

これまで、経営学では伝統的に実証主義か解釈主義のどちらかに基づいて研究が行われることが多かった。しかし、いずれの研究アプローチも、人々の相互作用と深層的な構造をまたぐダイナミクスを捉えることに失敗している。すなわち、実証主義では法則然とした事象の随伴関係のみが焦点化され、両者の因果力が論じられない。解釈主義では、社会的に構築される現実秩序正しいとされ、実在的な矛盾や不在が生み出す創発性が見過される。これは人間の活動が組織化・巨大化した現在でもなお、自然と社会の統合的マネジメントを議論できていないという経営学の視野狭窄につながっている。

この窮状に対して、2000年代以降、実践論的転回やアクターネットワーク理論など、人々とモノの直接的な相互作用を記述する方法が導入された。しかし、ダイナミクスの源を実践の局面にのみ収斂させることは、構造概念による分析力の低下とエージェンシー(行為作用)の地位低下を招く。つまり、相互作用のパターンやゲームの勝敗に注意が集中し、深層的な構造の因果力や再生産・転換過程、行為者の世界に対する効力の説明が軽視される。

そこで本研究では批判的实在論を経営学に導入し組織化メカニズムを捉え直した。批判的实在論は、1970年代に英国のロイ・バスカーが中心になって提唱した科学哲学のメタ理論であり、実証主義や解釈主義とは異なる第三の立場として広く理解されている。バスカーは特に、世界の在り方を人間の認識に帰属させることを認識論的誤謬(epistemic fallacy)として批判し、独自の存在論を展開した(Bhaskar, 1997)。その主張の一つが、世界が経験、アクチュアル、実在の領域に階層化されているという存在論的な深さ(ontological depth)の措定である。この立場にたてば、人々の行為は結果であると同時に、構造に作用する原因であり、分析されるべきことは、経験と実在の領域をまたぐ人とモノの相互作用だということになる。このような存在論的措定は、近代組織論のほとんどの論者が、組織現象を人間の認識や観念に帰属させたために看過してきた存在論的実在的なものの復権をもたらすものである。候補者は批判的实在論に基づき、下記のような実証的研究を行うことによって、新たな仕事の創発と職場の組織化メカニズムの解明に取り組んだ。

## 4. 研究成果

### (1) ICTの導入と新たな仕事の創発に関する実証的研究

この研究では、社会的なものと物質的なものが相互に作用し合って組織を構成するという社会物質性(sociomateriality)に関する近年の議論に沿って、その理論的課題を批判的实在論の観点から検討修正し、空間分業の創発メカニズムの解明を試みた。既に20年以上前から、テレワークやサテライトオフィス・ワークなどの空間分業は技術的に可能だと言われてきたが、コロナ禍でも明らかになったように実際の導入では多難を極める。このような実際の導入過程は、従来の技術決定論や技術の社会的構成論などの還元主義的な見方では、十分に理解することができない。そこで、新たな分析枠組みとして、ロイ・バスカーの自存的次元及び意存的次元の区別

を導入し、モノのアフォーダンスと人々の推論の繰り返しが生む過程を説明した。さらに、単著では ICT だけでなく、その他のモノや人々が組織に巻き込まれてゆくメカニズムを統合的に考察した。この一連の研究成果は日本情報経営学会、組織学会、European Group for Organizational Studies、単著学術図書などで発表した。また、菅井俊輔（2020）「サテライトオフィスにおける情報通信技術を用いた業務実践の創発：批判的実在論の観点から」『日本情報経営学会誌』39 巻 4 号、23-36 頁により日本情報経営学会論文奨励賞を受賞、菅井俊輔（2021）『なぜ特異な仕事は生まれるのか？：批判的実在論からのアプローチ』（京都大学学術出版会）により日本社会学会奨励賞・著作の部を受賞した。

### (2) 科学インフラ構築における業務継続のダイナミクスに関する研究

この研究では、組織論の最も基本的なテーマの一つである組織ルーチン論を組み直みた。社会的なインフラストラクチャーの構築は、一見すると同じ仕事の繰り返し、つまり、ルーチンである。しかし、人々の表層的な活動にのみ注目していたのでは、説明できない事柄がインフラ構築では生じる。たとえば、設備の不具合や不祥事がそれである。これは現場の人々が規則を守っているかどうかだけの問題ではなく、人々の想定と現実が乖離した過程の問題である。とりわけ、長期的な活動が求められるインフラ構築では、人々のルーチン的な業務の表層と、深層レベルの構造的変化のダイナミクスを理解する必要がある。そこで候補者は、京都大学大学院医学研究科と長浜市によるゲノムコホート研究・「ながはま 0 次予防コホート事業」を成功事例として、科学インフラが長期的に構築されたメカニズムを分析した。これにより、インフラ構築のマネジメントとは、漫然とルーチンを反復することではなく業務を成り立たせている仕組みを不確かなものとして模索し、矛盾を克服するために事象と構造の領域をまたいで推論と介入を繰り返す重層的な活動であることを明らかにした（図 1）。この一連の研究成果は、組織学会、日本経営学会などで発表した。

### (3) 顧客志向と製品・サービス形成、アントレプレナーシップの在り方に関する研究

この研究では、新しい仕事生まれ、職場が組織化されるときの人々の主体性やコミュニケーションに注目した。アントレプレナーシップに関する研究は、「パレーシア研究会（主宰：中央大学平澤哲氏）の参加者と協力して作成した共著論文である。特に候補者は、ミシェル・フーコーのパレーシア概念をアントレプレナーシップ研究に援用することによる理論的改良に取り組んだ。また、多国籍企業の国際経営の文脈における顧客志向と新たな業務の創発について、タイ味の素社の「iCHANGE プロジェクト」と名付けられた施策を調査した。その際、多国籍企業を異なる制度や文化に埋め込まれている従業員の実態によってそれらの違いが顕出化・衝突する「争われる領域」であるとして捉えた。これは現地市場の顧客ニーズに適合した製品・サービス開発を念頭に、組織コミュニケーションの変革を捉えるための理論的改良の一つである。事例研究では経営の現地化の取組み（ここではコーチングによる対話型組織開発）を取り上げ、現地従業員が仕事に意味づけを行ったり、新たな言説において主体を形成したりする過程を明らかにした。これらの研究成果は、日本ベンチャー学会や日本経営学会などで発表した。

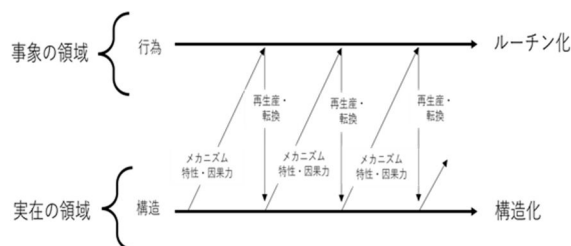


図1 組織化の重層的ダイナミクス

### (4) 研究成果の独創性とインパクト

組織論の祖であるチェスター・バーナードは、組織を諸活動のシステムとして、モノや人間を捨象し、その活動のネットワークとして捉えることでその基礎を築いた。近代組織論の歴史から見れば本研究は、バーナードが捨象したモノや人間という構成要素の関わりあいの過程を存在論の次元から復元させる試みであると言える。このような試みは少なくとも国内学会では他に類を見ず、本研究によって近代組織論の新しい地平を提案することができたと思われる。

また、批判的実在論やインフラ研究は、MIS Quarterly や Journal of the Association for Information Systems など、人々の相互作用に限定しないより幅広い視野で物事を捉えようとする立場として注目を集めている。しかし日本の経営系学会においては、いずれの学術的潮流も十分に検討されておらず、実証研究に至ってはほとんど見当たらないのが実情である。

むしろ近年では、看護学や教育学など、自然科学と人文社会科学の融合が取組まれている研究分野で批判的実在論が注目を集めている（i.e. 『看護研究 2022 年 4 月号』）。本研究の成果は、このような科学技術と自然・社会の相互作用における組織の在り方に関する議論にも寄与することが期待され、今後は研究成果の発表とさらなる理論的貢献に尽力したい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計6件（うち査読付論文 6件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 6件）

1. 著者名 筈井俊輔、吉澤剛	4. 巻 56
2. 論文標題 市民によるインフラ構築としてのゲノムコホート事業：批判的実在論から見た業務継続のダイナミクス	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 組織科学	6. 最初と最後の頁 4-17
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
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 -

1. 著者名 筈井俊輔、嵐田高彰	4. 巻 20
2. 論文標題 組織開発としての現地化プロセス：タイ味の素社における「iCHANGE」の事例分析	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 金沢学院大学紀要	6. 最初と最後の頁 106-116
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
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 -

1. 著者名 伊藤博之、筈井俊輔、平澤哲、山田仁一郎、横山恵子	4. 巻 37
2. 論文標題 パレーシアステースとしての企業家 - 小倉昌男にみる企業家的真理ゲーム -	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 ベンチャー・レビュー	6. 最初と最後の頁 11-24
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
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 -

1. 著者名 筈井俊輔、吉野直人	4. 巻 39(3)
2. 論文標題 組織ルーティン研究における社会物質性の視座：スポーツ・トレーニング組織の比較分析	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 日本情報経営学会誌	6. 最初と最後の頁 40-51
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
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 -

1. 著者名 伊藤博之, 菅井俊輔, 平澤哲, 山田仁一郎, 横山恵子	4. 巻 8
2. 論文標題 真理ゲームとアントレプレナーシップ	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 組織学会大会論文集	6. 最初と最後の頁 14-19
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.11207/taaos.8.2_14	査読の有無 有
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 -

1. 著者名 菅井俊輔	4. 巻 39(4)
2. 論文標題 サテライトオフィスにおける情報通信技術を用いた業務実践の創発: 批判的实在論の観点から	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本情報経営学会誌	6. 最初と最後の頁 23-36
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
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10件 (うち招待講演 5件 / うち国際学会 0件)

1. 発表者名 菅井俊輔
2. 発表標題 批判的实在論に基づく組織論の試み: 仕事はどのように創発するのか?
3. 学会等名 日本社会学会 (招待講演)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 菅井俊輔
2. 発表標題 組織ルーチンの重層的ダイナミクス: 批判的实在論から見た科学インフラの構築事例
3. 学会等名 日本経営学会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 菅井俊輔
2. 発表標題 批判的実在論に基づく組織論の試み：『なぜ特異な仕事は生まれるのか？』
3. 学会等名 批判的実在論研究会（招待講演）
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 菅井俊輔
2. 発表標題 批判的実在論に基づく組織論の試み：『サテライトオフィスにおける情報通信技術を用いた業務実践の創発：批判的実在論の観点から』
3. 学会等名 日本情報経営学会81回全国大会（招待講演）
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 伊藤博之，菅井俊輔，平澤哲，山田仁一郎，横山恵子
2. 発表標題 パレーシアの行使と社会的企業家の倫理的な主体形成の探求 - アニータ・ロディックは、いかにして、“ボディ・ショップのアニータ”になったのか? -
3. 学会等名 日本経営学会第95回大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 菅井俊輔，吉澤剛
2. 発表標題 市民によるインフラ構築としてのゲノムコホート事業 - 批判的実在論から見た業務継続のダイナミクス -
3. 学会等名 2022年度組織学会年次大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 筈井俊輔
2. 発表標題 経営学における批判的実在論の方法論的示唆 : 創発メカニズムの分析
3. 学会等名 北陸の経営と情報を考える会第61回例会 (招待講演)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 横山恵子, 伊藤博之, 平澤哲, 山田仁一郎, 筈井俊輔
2. 発表標題 パレーシア的企業家の理論的射程
3. 学会等名 日本ベンチャー学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 伊藤博之, 筈井俊輔, 平澤哲, 山田仁一郎, 横山恵子
2. 発表標題 真理ゲームとアントレプレナーシップ パレーシアステースとしての企業家
3. 学会等名 2020年度組織学会60周年記念年次大会 (招待講演)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Hazui, Shunsuke.
2. 発表標題 Routinizaing in Distributed Collaboration: A Sociomaterial Perspective
3. 学会等名 The EGOS and Orgnaization Studies Kyoto Workshop 2019
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計2件

1. 著者名 Noboru Matsushima, Akiyuki Yatera, Mitsuhiro Urano, Naoto Yoshino, Shunsuke Hazui, Sho Nakahara, Kohei Kijima, Keitaro Kuwada, Tadashi Takayama	4. 発行年 2022年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 89
3. 書名 Materiality in Management Studies: Development of the Theoretical Frontier	

1. 著者名 筈井俊輔	4. 発行年 2021年
2. 出版社 京都大学学術出版会	5. 総ページ数 216
3. 書名 なぜ特異な仕事は生まれるのか？	

〔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
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------