

自己評価報告書

平成 23年 4月 28日現在

機関番号：22604

研究種目：基盤研究 (C)

研究期間：2008～2012

課題番号：20530350

研究課題名 (和文) サービス業におけるアーキテクチャの国際比較に関する研究

研究課題名 (英文) Research on International Comparisons about architecture of Service Activities

研究代表者

松尾 隆 (MATSUO TAKASHI)

研究者番号：50305489

研究分野：経営学

科研費の分科・細目：3701

キーワード：サービス、国際化、アーキテクチャ、小売、教育

本研究は、サービス業における企業間の差異をアーキテクチャの視点で分析するものである。特に対象を小売業に限定し、また、まず母国の異なる小売業が多く進出している中国をフィールドとすることで、同一環境におけるアーキテクチャの違いの影響を明らかにした上で、アーキテクチャの決定要因としての環境について分析を行う。

本研究の意義については、以下の点が考えられる。まず、アーキテクチャ概念の非製造業への拡大である。このテーマについては、幾人かの研究者が取り組んでいるが、まだ統一的なフレームワークには熟成していない。そこで、本研究で、このフレームワーク構築の一助としたい。次に、小売業の新たな分析視角の提示である。アーキテクチャ概念がフレームワークとして有用であることを示すためには、特定の業種において、この概念を用いることで新たな分析が可能になることが必要である。小売業においては、ローカルなコンテキストに依存しない概念としてアーキテクチャを用いることで、新たな分析が可能になると考えている。また、小売業への適用を通じて、この概念を洗練させることで、他のサービス業への適用可能性も高まると考えられる。最後に、実務上の示唆として、サービス企業が自社の戦略を構築、実行する際に、アーキテクチャの選択を考慮することにより、より適切な戦略を選ぶことが可能になるだろう。

5年間の研究期間のうち前半3年は主に現地調査を含めたデータ収集を行い、後半2年は主に収集したデータの分析とモデル構築にあてる予定であった。海外調査はほぼ予定通りに行っており、当初想定したよりも充実したデータを収集できた。データ収集方法としては、インタビューおよび現地観察を行っている。特に現地担当者の理解のもと、写真や動画によるデータが豊富に集まっている。同じ場所を定点観測することができたので、現場の通時的比較が可能になったことは、大きな収穫であった。一方で、データが量的に膨大なものになってしまい、それらの整理に多くの時間をかけることになり、並行して行うはずであったデータ分析が当初の予定よりも遅れ気味である。

そのなかでも、出来る限りデータの分析を進めている。分析のフレームワークとして当初、製造業で用いられているアーキテクチャ概念を利用することを想定していた。これは現時点でも有効だと考えているが、サービスの特性を踏まえた修正が必要である。これについては、文献サーベイを通じて、参考となる理論を探索し、アクターネットワークセオリーを援用することを試みている。その趣旨は、スタティックな分析になりがちなアーキテクチャ分析に、サービスに顕著な主体間の相互作用を盛り込むということであり、接合に難しさはあるものの、有効だという手応えを感じている。

理論的モデルとデータとの結びつきは本研究の難点でもあるが、モデルからの天降り式にデータを解釈するのではなく、データに根付いたモデル構築が必要であり、それに沿ったデータの読み込み、解釈を行っている。

3. 現在までの達成度

1. 研究計画の概要
2. 研究の進捗状況

②おおむね順調に進展している。

(理由)

データは十分に集まっているという意味では、計画通りである。ただし、今後の分析がスムーズに進むように注意しなければならない。

4. 今後の研究の推進方策

今後は、データを分析することが主になる。データの整理までは進んでいるので、データ量に圧倒されないようにすることが重要である。そのためにデータの整理の仕方を工夫している。また、データの解釈に当たっては一部を協力者との共同作業とすることで、解釈の妥当性を確保することを考えている。

5. 代表的な研究成果

(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1件)

具承桓・小菅竜介・佐藤秀典・松尾隆「ものづくり概念のサービス業への適用」『一橋ビジネスレビュー』2008年秋号

〔学会発表〕(計1件)

組織学会研究発表大会(平成22年6月6日於中央大学)「ANTによるサービス現場の分析」

〔図書〕(計0件)