

博士学位論文調査報告書

論文題目 Valuation in Service: A Performative Perspective
(サービスにおける価値づけ：行為遂行性の視座)

申請者氏名 佐藤 那央

最終学歴 平成27年 3月
京都大学大学院経営管理教育部経営管理専攻 修了
平成30年 3月
京都大学大学院情報学研究科社会情報学専攻博士後期課程
研究指導認定

学識確認 平成 年 月 日 (論文博士のみ)

論文調査委員 京都大学大学院情報学研究科
(調査委員長) 教授 吉川 正俊

論文調査委員 京都大学大学院情報学研究科
教授 大手 信人

論文調査委員 京都大学経営管理大学院
教授 松井 啓之

論文調査委員 京都大学経営管理大学院
教授 梶山 泰生

(続紙 1)

京都大学	博士 (総合学術)	氏名	佐藤 那央
論文題目	Valuation in Service: A Performative Perspective サービスにおける価値づけ: 行為遂行性の視座		
(論文内容の要旨)			
<p>本論はサービスサイエンスに大きな影響力を持つサービス・ドミナント・ロジック (SDL) における価値概念を再検討した。SDLは、主体と客体の分離を前提とする旧来の市場観から脱却するため、主体概念の脱中心化を企図しているが、価値概念を主体に還元させることで行き詰まっていること、またその状況を打破するために制度による価値の決定論を導入せざるを得ないという袋小路に入っている。そこで、価値を実践として捉える価値づけ研究における行為遂行性概念を導入し、価値が主体や客体に帰属するものではなく、行為を通して遂行的に打ち立てられるという新しい理論的視座を提供することで貢献を試みた。本論ではこの理論的視座を援用し、(1)エスノメソドロジーに基づいた相互行為における価値づけの分析、(2)参与観察に基づく身体を利用した価値の遂行的構築の分析、(3)食ベログデータを用いた顧客の価値判断の分析という3つの経験的研究を行った。得られた結果を元に、SDLを修正するとともに、行為遂行的な価値づけの概念に基づきサービスデザインへの含意を議論した。</p> <p>第1章では本論に関係する理論的視座の整理を行った。まずは既存のサービス価値研究としてSDLを中心に概観し、その上で理論に内在する問題を明らかにした。次にこの問題を乗り越え、サービス価値共創の実践を捉えるために本論が立脚する行為遂行性 (performativity) と価値づけ研究の理論的枠組みについて論じた。</p> <p>第2章では、実際のサービス場面における提供者と客の相互行為を通じた価値づけの実践について論じた。ここでは提供者と客が対峙し合うバーを対象を絞り、彼らの相互行為をビデオカメラとレコーダーによって記録し、エスノメソドロジー・会話分析の手法に則り分析した。分析からは客とバーテンダーは自身が置かれたあいまいな状況や互いに対する理解を行為の中で示し合いながら提供されるサービスの評価を展開していく様子が示された。その実践において、バーテンダーがあえてリスクを取って客からの多義的な注文を処理することで、サービスの価値を行為遂行的に打ち立てていることが明らかになった。</p> <p>第3章では、提供者側の視点からの価値づけ実践について論じた。具体的な調査としては、実店舗とバーテンダースクールに研究者自身がバーテンダーとして参与することで、彼らがどのように価値づけの実践を構築していくかを体験・観察した。一連の参与観察からは、バーテンダーが常に客という他者の視線が存在する場面を想定し、その中で自身の身体を資源として用いながら価値づけの実践に従事していることが明らかになった。また、このような身体を通じたパフォーマンス的な価値づけが重要視される一方で、それが「見せつけ」にならないように注意が促される。この意味で、価値づけをし過ぎないことが一つの価値となるという逆説的な実践が明らかになった。</p> <p>第4章では視点を変え、顧客サイドからの価値づけの検証として実施したレストランレビューサイト「食ベログ」の分析について論じた。この分析では、サービスの価</p>			

値をどのように捉え語るのかを理解することを目的とした。東京の鮎屋とフレンチレストラン、合わせて1万件以上のレビューコメントを分析した結果、顧客が店の雰囲気や洗練されたスタッフから感じる「緊張感」について言及し、さらにその体験を好意的に捉えているケースが多く見受けられた。客がこのような緊張を感じるのは、サービスの実践において顧客自身の振る舞いが試され、問題となっていることに自覚的であるからである。そしてそのような緊張感の中でサービスを達成することのできる自身を含めて価値づけているという事実から、サービスにおける価値づけと客の主体性が切り離せないことが改めて示唆された。

第5章では本論の考察として、以上の3つの経験的な検証から得られた知見をまとめた。その上で本論がSDLをどのように修正しうるかを理論的貢献として提示した。近年のSDLは先述した理論的課題のため、消極的な理由から社会的制度やサービスエコシステムといったマクロな概念を議論する傾向にある。価値概念に関する主客分離の問題を解消することで、SDLが本来重視してきた、アクターの行為、実践を中心に据えてロジックを刷新することができる。この修正によってSDLに理論的一貫性を与えるとともに、制度やシステムさらには情報など、アクターを取り巻く環境についても価値づけの実践レベルからより積極的に議論できる可能性が示された。また、実践における価値概念のあいまいさや実務的含意の欠如などといったSDLに対する既存の批判への対応も可能になる。このような理論的含意を論じたのち、本論のリミテーション、今後の展望について触れた。

第6章では本論の社会的実装を想定した含意として、得られた知見を元にサービスデザインについて論じた。近年、デザイン分野が標榜してきた人間中心設計という視座に基づくサービスデザインの取り組みが注目を集めている。しかしながらその一方でプロダクトデザインの視点から発展した人間中心設計は、主体としてのユーザを外から規定し、彼らが客体としてサービスを体験するという主客の分離した枠組みを踏襲しており、サービスをデザインするという革新性が見えづらくなってしまっている。このような現状に対し、行為遂行性の視座から問題提起と提言を行うと共に、実際に実施したサービスデザインプロジェクトについて論じた。

注) 論文内容の要旨と論文審査の結果の要旨は1頁を38字×36行で作成し、合わせて、3,000字を標準とすること。

論文内容の要旨を英語で記入する場合は、400～1,100 wordsで作成し

審査結果の要旨は日本語500～2,000字程度で作成すること。

(論文審査の結果の要旨)

サービスドミナントロジックという、マーケティングやサービス科学で広く受け入れられている理論に内在する問題を指摘し、それを乗り越える視座として価値づけ研究(valuation studies)におけるパフォーマンス概念を持ち込み、サービスドミナントロジックが本来目指した目的を達成するための道筋を示している。サービスドミナントロジックは、従来の消費者や生産者という規定の主体を措定するのではなく、複数の「アクター」がいかに協調して価値を共創するのかを説明する。その価値とはモノに内在するのではなく、サービスと呼ばれる共創される活動によって作り上げられると主張する。このようにサービスドミナントロジックは、価値を脱中心化し、確固とした主体概念を解体することを目指すものである。しかしながら、サービスドミナントロジックは、価値を主観性に還元するという主客分離の前提をひきずっており、それにより価値がほぼ個人に閉じ、社会的にアクセス不可能な事象となってしまっている。結果的に価値共創がどのように生じるのかを説明することができなくなり、急遽制度概念を持ち込むことになる。しかし、ここでの制度は行為にとって外在的な構造として位置付けられ、価値共創の実践を説明できているとは言えず、理論的な矛盾に蓋をするという袋小路に陥っている。

本研究は、この理論的問題を指摘し、サービスドミナントロジックを首尾一貫して相互主観性の水準で再構築することを目指す。近年議論が高まる価値づけ研究に則り、価値という名詞ではなく、価値づけという実践に着目することで、この理論的企図を実現することを提案する。つまり、価値は主観の内面に閉じられているのではなく、価値づけという相互主観的实践を通してパフォーマンスに生み出され、交渉されるものであると考える。価値を主客二元論を乗り越えて捉えようという価値づけ研究を持ち込むことは、この理論的企図を実現するために妥当な筋書であると言える。

本論文は以下のような複数の意義を持っている。第一に、理論的な問題を的確に指摘し、それを乗り越える理論的視座を提案することで、理論的貢献を明確にしているという点で、模範的な研究であると言える。このような理論的貢献を的確に導くためには、多様な理論的視座を理解した上で、複数の要件を同時に満たすバランスの取れた理論構築が求められるが、これを達成していることは特筆すべき成果である。

第二に、多様な方法から複数の経験的研究を組み立てている点は、十分な評価に値する。相互行為のエスノメソドロジー研究、長期にわたる参与観察、そしてインターネット上のデータの質的・量的分析を用い多面的分析を行っている。

第三に、この論文は従来の経験的分析に留まるものではなく、デザイン学の主旨を踏まえ、新しいデザイン方法論を提案しつつ、自らデザイン実践を遂行したという意味で、社会にインパクトを与える意欲的な取り組みでもある。これは、俯瞰力の養成により可能となったものであり、総合学術の学位にふさわしい成果であると言える。

しかしながら、いくつかの課題を残している。第一に、複数の経験的研究を統合する枠組みが若干安易に組み立てられており、個々の経験的研究の内容に踏み込んだ上での統一的な枠組みを議論する余地がある。例えば、第三章、第四章の研究においても、相互主観的な価値づけのパフォーマンスの意味をさらに積極的に議論することで、より論文としての芯を強化することができる。

第二に、経験的分析において何をもちいて価値を判断するのか、そして実践のうちどこまでが価値づけでありどこからが価値づけでないのかという点について、よりわかりやすい説明をする余地がある。もちろんこのわかりにくさは、本論文が価値の本質主義を批判し、価値を何らかの基準に基礎づけることを避ける立場であるた

めに生じる、避けることができない問題であるが、一方で価値と価値づけの関係を積極的に議論することで、より興味深い含意を引出せる可能性がある。

以上の課題が残されているものの、博士論文として基準を十分に満たしていると判断できる。よって、本論文は博士（総合学術）の学位論文として価値あるものと認める。また、平成31年2月21日に実施した論文内容とそれに関連した試問の結果、合格と認めた。

注) 論文審査の結果の要旨の結句には、学位論文の審査についての認定を明記すること。更に、試問の結果の要旨（例えば「平成 年 月 日論文内容とそれに関連した口頭試問を行った結果合格と認めた。」）を付け加えること。

Webでの即日公開を希望しない場合は、以下に公開可能とする日付を記入すること。
要旨公開可能日： 年 月 日以降