

氏名	佐藤 那央
博士学位論文題目	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
要約	
<p>本論は、サービスにおける価値の概念を行為遂行的 (performative) な視座から捉えなおすことで、サービス研究において中心的な影響力を持つサービスドミナントロジック (以下 SDL) における価値概念を再検討した。経済価値の源泉が製品からサービスへと転換したことに伴い、生産者による一方的な価値提供に変わるコンセプトとして、顧客を巻き込んだ価値創造のあり方が注目されている。この視座を押し進めた SDL は、生産者や顧客というあらかじめ規定された主体概念を脱中心化し、価値創造の本質として、アクターと資源によって構成されたネットワーク間で起こる共創プロセスへの着目を促す。これによって SDL は、主体と客体の分離を前提とする古い市場観から脱却し、現代市場を反映したサービスと価値共創プロセスを中心に据えた新しい視座の提供を図る。しかしながら、その一方で SDL は主体概念を前面に押し出した見方を内部に多く留めており、理論的な問題を抱えている。その顕著な例として、価値概念の主体への還元が挙げられる。SDL は価値を判断する受益者という形で主体の存在を前提とし、価値を主観的なものとして説明する。しかしそれでは企業が一方的にサービスやモノを提供し、それを客が独自に判断するという旧来の主客が分離した枠組みに立ち戻ってしまう。また価値は受益者という力を持った主体が頭の中で自由に決めることができるものとして概念化され、それ以上の議論が困難になる。この状況を打破するため、SDL は主体の外側で価値判断に影響を与える制度の概念 (ルールや規範、共有された集団的意味など) を導入するが、これによって今度は社会的構造による決定論的説明に陥ってしまう。</p> <p>以上の問題は SDL が、観念と実存をめぐる価値概念に関する典型的な二元論の中で、それを主観的な側面 (観念) に押し込めてしまったことに起因する。そこで本論は価値を実践として捉える価値づけ研究 (valuation studies) における行為遂行性概念を導入する。行為遂行的な価値づけの視座は、価値が主体や客体に帰属するものではなく、人やモノが絡み合う実践の中で行為を通して遂行的に打ち立てられると主張することで価値の二元論を避ける。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) 食べ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指摘する。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一对一で対峙し合うバーに対象を絞則り、彼らの相互行為</p>	

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。

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る。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し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。

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「食べログ」の分析について論ずる。この分析では、サービスの価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。東京の鮨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をどのように修正するかを理論的貢献として提示する。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ずる。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。