

## 論文内容の要約

堤 崇士

本論文は、高等教育サービスにおける価値共創をテーマに、S-D ロジックと個別に分化した価値共創にまつわる理論をつなぐフレームワークの構築を行い、マイクロ/メゾ/マクロの3層から価値共創のメカニズムを解き明かすことを目的とした。

第2章では、テクノロジーやグローバル化の流れによって高等教育を取り巻く環境は激変し、大学をはじめとした高等教育機関が学修者中心とした「サービス」の視点が必要であることを指摘し、価値共創の先行研究においてS-D ロジックとサービスサイエンス、イノベーション、消費者行動論が論理的なつながりに欠ける点を指摘し、文化的・歴史的活動理論を援用したフレームワークを提案した。また、価値をマイクロレベル（個人単位）、メゾレベル（コミュニティ単位）、マクロレベル（エンタープライズ単位）の3層に分けた。マイクロレベルでは自律した個人同士のサービス交換によって価値共創が実現し、メゾレベルではコミュニティ形成を通して、自律した個人と効率性および効果のバランスによって価値共創が実現し、マクロレベルでは効率性および効果を重視したサービス交換が行われ、価値共創が実現することを説明した。

第3章では、マイクロレベルの価値共創を考察した。具体的には、社会人を対象としたビジネススクールにおける教師と学生のやり取りをテキストに移し、コード分類をしたうえで、因子分析を実施した。その結果、教師と学生のサービス交換で発生していたことは、「発達の最近接領域」、「方向付け」、「心理的安全性」の3要因であることが分かった。個人同士がサービス交換を行うのは、「協力したい」と思わせる「発達の最近接領域」においてのみであり、その領域に入らなければ個人間のサービス交換は行われないことを示した。また、一見自由にやり取りをしているように見えるサービス交換も、方向付けが要因として判明したということは教師と学生のやり取りが一定のルールに基づいて行われていることの現れといえる。また、心理的安全性によってサービス対象に働きかけを行っていることから、価値共創にはお互いがやり取りをするための信頼感や言語によるやりとりのための工夫が必要であることが分かった。

第4章から第6章ではメゾレベルにおける価値共創について考察した。メゾレベルではコミュニティの単位でサービス交換が行われているが、その様子をビジネススクールのオンライン上のコミュニティ（ディスカッションボード）のデータを使って分

析した。第4章ではクラス満足度が領域ごとに違いがあり、オンラインと教室（リアル）で異なることを明らかにした。

第5章では、コミュニティとクラス満足度の関係を中心に分析を行った。基礎レベルでのクラスにおいてはコミュニティ形成が進んでいる場合が多く、なかでも教師がコメントをしない（＝資源を使わない）にもかかわらず、コミュニティが形成され、満足度の高いクラスの存在を確認した。そのクラスのディスカッションボードのやりとりをネットワーク解析し、媒介中心性を果たす学生がいることを確認した。媒介中心性を果たした学生は、以前に同じコミュニティに所属していたメンバーに働きかけを行っており、メゾレベルにおけるコミュニティ同士のサービス交換とは、コミュニティの重層性に伴う個人間のサービス交換によって新たなコミュニティが形成され、価値共創につながっていることがわかった。また、科目を統一した場合にメンターを付けることでコミュニティ形成が促進されることや回帰分析によってコミュニティ形成がクラス満足度を高めることを確認した。

第6章では、オンラインについて同様の分析を行った。オンラインも教室と同じ傾向を示していたが、コミュニティ形成において、教師のコメント数が増えればコミュニティは形成されるものの、一定数を超えるとコミュニティが形成されないことが特徴であった。これらの特徴からオンラインでは、「発達の最近接領域」に至るまでは教師がコメントを行い、クラスコミュニティ形成をすることができるが、ある一定のところで止める方がコミュニティ形成には有効であることを指摘した。

第7章では、マクロレベルにおける価値共創として、教育機関同士が共創するパターンについて、資源の相互補完性に着目した。エンタープライズ単位では、価値共創は自らの人員（教師、研究者、学生）の数を維持拡大していくことが目的となる。維持拡大のために、システムダイナミクスを利用して、学生数を維持するメカニズムについてビジネススクールの事例を用いて説明を試みた。特にお互いの持っている資源が相互補完的であるとき、価値共創が行われることを主張した。

第8章では、これまでの研究を総括した。本研究の学術的な貢献は、文化的・一歴史的活動理論を導入して、S-D ロジックと学際的な理論をつないだ点、ミクロレベルにおけるサービス交換が、「発達の最近接領域」、「方向付け」、「心理的安全性」に基づいて行われていることを明らかにした点、サービス供給者が自らの資源を使わずに、顧客の「発達の最近接領域」を見つけることで、顧客自らが資源を使い、顧客同士でサービス交換を行い価値共創を行うことを見出した点である。一方で本研究の課

題として、メゾレベルにおけるコミュニティ間同士のサービス交換が確認できていない点、「発達の最近接領域」の定量化に成功していない点、マクロレベルにおける価値共創のメカニズムが明らかになっていない点、「将来にわたっての価値」を踏まえた時間的な割引といったファイナンス的視点が欠けている点を挙げた。

本研究は公共的な性格を帯びるサービスである医療やプロスポーツといった分野への拡張も期待され、高等教育サービスにおける本研究の応用が期待される。