

(続紙 1)

京都大学	博士 (経済学)	氏名	Pham Quoc Trung
論文題目	Apply Knowledge Management and Social-Network-Service in Improving Labor Productivity of Vietnamese SME (ベトナム中小企業の労働生産性向上に対する知識管理とソーシャルネットワークサービスの適用)		
(論文内容の要旨)			
<p>高度情報化社会においては、知識管理 (Knowledge Management) は、企業の労働生産性を左右する非常に重要な要素である。しかしながら、労働生産性向上に対する知識管理をどのように導入すれば効果的なのかは、明確にはわかっていない。特に、ベトナムのような発展途上国においては、高度情報化社会の到来と、知識管理の導入とが同時並行的に起こっているため、現状の環境を把握し、どのように知識管理システムを導入すればよいのかの手順をまず明確化することが、喫緊の課題である。</p> <p>東南アジア諸国の中で、ベトナムは、GDP (国民総生産) の伸び率は年率7~8%と高い水準にも関わらず、労働生産性が最も低い国の1つに位置づけられる。また、ベトナム企業の95%は、従業員数が300名以下の中小企業からなっているが、GDPの50%以上を占めている。従って、ベトナムにおいては、特に中小企業の労働生産性をどのように向上させればよいかが、国家の成長戦略として重要な要素となる。そこで、本論文では、ベトナム中小企業に焦点をあて、その労働生産性を向上させるために、どのように知識管理をとらえ、そのモデル化、システム化などを推進していけばよいかについて調査分析を行っている。このような調査分析を行うために、対象とする企業や組織における情報通信技術導入に関する成熟度を考慮し、その成熟度に応じた知識管理システムの導入について焦点をあてている。</p> <p>本論文では、以下の項目に対する調査・実証研究を行っている。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 現在のベトナム中小企業の情報通信技術の利用に関する実態調査、並びに、知識管理の導入意向調査の実施</li><li>(2) ベトナム中小企業の労働生産性と知識管理との関係性分析</li><li>(3) ソーシャルネットワークサービス上の知識管理モデルの提案と企業ヒアリング</li><li>(4) ソーシャルネットワークサービス上の知識管理システム構築のための統合フレームワークの提案</li></ol> <p>上記の調査・実証研究を遂行し、次のような分析結果が得られた。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 情報通信技術成熟度指標 (ICT maturity index) の導入とその適用</li></ol> <p>本論文では、ある企業や組織に導入されている種々の情報通信技術や製品に基づく成熟度指標を規定した。また、ベトナム中小企業を対象としたアンケート調査 (86社対象) を実施し、成熟度指標に基づいて、ベトナムの現状について調査分析を行った。背景としては、成熟度にあった知識管理の導入が、より効果的な影響を与えると考えられるためである。インフラ基盤、応用サービス、人的資源管理、政策の観点で、約50の項目からなる要因分析を行い、5つのステージに分類した成熟度評価を行った。この評価手法では、ベトナムは、第3段階に位置している。また、ベトナム中小企業において、情報通信技術を活用する人的資源管理が、最も弱い要因となっている。これらの状況を考慮したうえで、知識管理の導入を進めるべきであると、著者は指摘している。</p>			

## (2) 労働生産性向上に影響を与える知識管理モデルの提案と分析

また、本論文では、ベトナム中小企業を対象にアンケート調査（287企業から回答）を行い、学習、文化、コミュニケーション、イノベーションの各能力、技術能力、知識管理（形式知、暗黙知）、従業員満足度、並びに、労働生産性に対して、重回帰分析に基づく項目間の関係分析を行った。当該項目の中では、従業員満足度が知識管理の活用と、労働生産性向上に強い正の相関があるという結果が得られた。また、知識管理は、労働生産性と直接の影響を与えるものではないものの、従業員満足度を介して労働生産性に正の相関を与えていると、著者は指摘している。

## (3) 知識管理システム構築におけるソーシャルネットワークサービスの適用

知識の明文化とパーソナル化とに着目した知識管理システムを提案し、ソーシャルネットワークサービスの仕組みを基本としたプロトタイプシステムを開発した。知識の明文化とパーソナル化とは、知識管理の重要な機能である。ソーシャルネットワークサービスを援用することで、これらの機能を基本とするシステムの実現が簡便にできることが示された。また、企業ヒアリングにより、このようなシステムの有用性を確認した。

## (4) ソーシャルネットワーク知識管理システム構築のための統合フレームワーク

さらに、本論文では、提案アプローチの一般化を行い、統合フレームワークとして、ベトナム中小企業が実際に知識管理システムを導入する際の障壁を軽減する方策について言及している。具体的には、ソーシャルネットワークサービスの基本機能に基づき、知識構造を視覚化し、活用することが容易になること、また、複雑な技術をブラックボックス化でき、かつ、コミュニケーションを円滑化することができることなどにつき、詳細に言及している。

以上をまとめると、本論文では、情報通信技術成熟度指標の提案とベトナム中小企業に対するアンケート調査分析、知識管理と労働生産性との関係性分析、知識管理システムのプロトタイプ開発とベトナム中小企業へのヒアリングに基づく有用性確認、並びにソーシャルネットワークサービスに基づく知識管理統合フレームワークの提案などを行っている。

(論文審査の結果の要旨)

本論文は、ベトナムの中小企業を対象とした労働生産性向上に対し、ソーシャルネットワークサービスの考え方を取り入れた知識管理システムの果たす役割とその導入方法について調査分析を行ったものである。まず課題の認識として、ベトナムは、東南アジア諸国と比較して、GDPの伸び率は高いものの、とりわけ低い労働生産性であること、また、ベトナム企業の95%は、従業員数300人以下の中小企業であることや、企業における情報通信技術や知識の活用法には、依然として大きな格差があることを整理してまとめている。

本論文の貢献は、第一に、このような視点からの調査分析研究は、まだ非常に少なく、当該分野における研究の具体的アプローチを他に先駆けて明示した点である。第二に、課題解決に向けた調査分析手法は、モデル化による仮説検証、ベトナム現地での企業を対象としたアンケート調査、並びに、ヒアリング、多変量解析による統計分析などであるが、統計的に有意な数の情報を収集しており、多面的な分析が加えられている点である。さらに、第三に、オープンソースのプログラムを利用して、提案モデルのプロトタイプ開発を行い、加えて、当該企業にヒアリングを行う等、実証的に提案手法の有用性を検証している点である。

得られた主要な研究成果は以下の通りである。

1. ICT (情報通信技術) 成熟度インデックスを提案し、知識管理に対する企業の意識や環境の現状把握を行うと共に、それに応じた知識管理システムの導入法について整理分析を実施した。情報通信インフラ環境や知識活用における格差が大きい現状では、最先端の知識管理システムを導入しても逆効果であるため、現況に適したシステムの導入が必要であることを指摘した。
2. 労働生産性向上に寄与する企業の特性に関するモデル化を行い、アンケート調査の統計処理による定量分析を実施した。
3. ソーシャルネットワークサービスに基づく知識管理システムの提案を行い、オープンソースを利用したプロトタイプ開発により、有用性を検証した。また、関連企業へのヒアリングにより、機能の有用性を確認した。
4. 提案システムを一般化した統合フレームワークについて言及し、ベトナム企業や政府に対する提言をまとめた。

なお本論文では、ベトナムの中小企業数百社をピックアップして調査分析を行ったものであるが、一方で、サンプルを大規模化して分析精度を上げると共に、東南アジア他地域との比較分析や、継続的調査による時系列分析を行うことも必要である。また今回の論点は、ベトナム経済の発展途上国としての特質に焦点があてられた分析であるが、同様に、市場経済への移行経済としての特質にも焦点をあてる分析を進めることも肝要である。

このような発展的課題は残されているものの、本論文では、情報通信インフラ環境や知識活用において、格差が大きいベトナムのような国家の企業に対して、知識管理システムの導入手法について、定量的にも分析されており、先駆的な貢献が大きい。また、本論文で調査分析された結果は、ベトナム中小企業のみならず、同様な環境におかれている国家や企業に対しても有用な示唆を与えるものである。

よって、本論文は博士(経済学)の学位論文として価値あるものと認める。また、平成23年2月4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。