

2021 年度 個人研究実績・成果報告書

2022 年 4 月 25 日

所属	サービス創造学部	職名	教授	氏名	吉田 優治
研究課題	サービス創造に関する概念・理論・モデルの探求 ：サービス創造を説明するための手がかりを求めて				
研究キーワード	サービス創造、概念、 理論、モデル	当年度計画に対す る達成度	3.概ね順調に研究が進展し、一定の成果を 達成したが、一部に遅れ等が発生した		
関連する SDGs項目	4. 質の高い教育をみん なに	9. 産業と技術革新の基 盤をつくろう	該当なし	該当なし	
<p>1. 研究成果の概要</p> <p>サービス創造について研究するにあたり、社会科学研究である限り、サービスおよびサービスイノベーションについての先行研究を理解する必要がある。サービスについては、米国のコトラーを中心とするマーケティング研究、北欧のグルンルースを中心とするサービス研究がこれまで中心であったが、ミラノ工科大学のロベルト・ベルガンディ教授が主張する「意味のイノベーション」がサービスの意味創造の視点から新たな研究視点を提供していることを見出した。彼の研究をサービス創造に関連付けて研究する成果は知る限りまだない。こうしてサービス研究は、米国、北欧、イタリアを中心に個別に展開されている。それに対して我が国のサービス研究は、いまだ先行研究を追いかける展開であり、新たな視点で研究成果が生み出されている状況とはいえない。問題中心に仮説検証型の研究も発表されているものの、社会科学の発展段階を考えるなら、サービス創造をどう理解するのかの枠組みを先ず概念化することが最も求められているように思う。その意味で、2021年度の研究の中心はロベルト・ベルガンディ教授の「意味のイノベーション」の理解を促進することであった。それらの先行研究を踏まえて 2022 年度に発表および学会報告するための研究論文執筆の準備を重ねてきた。</p> <p>次にサービス創造についてのケース作成を行ってきた。マネジメントについてのケース蓄積に比べて、サービス創造のケースは、いまだ蓄積されている状況にはない。この考えられる要因としては、サービス創造の理論的研究が進まない状況で、サービス創造の実践対象を絞り込めない状況があるように思われる。現在、サービスを「感情・価値。意味」の発生から捉える立場から、研究および教育のためのケース作成に取り組んでいる。2022 年はサービスケース発表を予定している。</p> <p>2. 著書・論文・学会発表等（査読の有無及び海外研究機関等の研究者との国際共著論文がある場合は必ず記載）</p> <p>【論文（査読あり）】なし</p> <p>【著書・論文（査読なし）】なし</p> <p>【学会発表等】なし</p> <p>3. 主な経費</p> <p>「サービス創造」についての著作購入。2021 年 8 月オンライン開催された The Academy of Management（米国経営学会）の Annual Conference（年次大会）の参加費および年会費。2022 年 3 月ハイブリッド開催された SXSW Education2022 にオンライン参加の参加費。2022 年 6 月スタートの日経新聞・京都大学経営管理大学院共同主催「サービス経営のフロンティアとセオリー：モノからコトへポストコロナで新たなビジネスモデルを実験する組織」の参加費。その他研究促進のために iPod 購入。</p> <p>4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）</p> <p>「全国ビジネス系大学教育会議」代表理事・会長（2013 年 9 月～現在）</p> <p>「学ぶ創造研究会」代表（2020 年 8 月～現在）</p>					

(本文は2ページ以内にまとめること)