

## 2023 年度 個人研究実績・成果報告書

2024 年 4 月 22 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	サービス創造の概念と理論の構築をめざして				
研究キーワード	サービス創造、概念、理論	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	3. すべての人に健康と福祉を	4. 質の高い教育をみんなに	8. 働きがいも経済成長も	9. 産業と技術革新の基盤をつくろう	

## 1. 研究成果の概要：

**1** サービス創造の基本的なコンセプトおよびグランドセオリーの構築に取り組んだ。研究成果を公開する前に、所属するアメリカ経営学会「経営教育部会」同僚理事や国内共同研究者に報告し意見交換を行なった。その結果、有効なアドバイスやコメントをいただき、研究内容を加筆修正し、さらに意見交換を重ねている。

**2** 具体的にサービスとは、価値、感情、意味、公益、収益を生じさせ、それらを相互に関係することによって一つの全体になることと定義したい。国内外の研究者との意見交換では、価値や感情、意味、公益の意味、さらにそれらの相互作用のプロセスについてより明確な説明が必要であるとの理解に至り、当初のコンセプトやグランドセオリーの加筆修正を行なっている。

**3** また経営組織論を手掛かり考えた、サービス受容説、サービス受容のための無関心ゾーン、公式・非公式サービス、サービスの有効性と効率、複合サービスと単位サービスなどの各概念についてのより深い説明記述、各概念の関わりの説明などについても加筆修正の検討作業を行なっている。

**4** ようやくサービス創造論の全体像を公開報告する段階になったが、より詳細な概念・理論構築ができるようにサービス創造学部在籍の最後の1年になる2024年度の研究としてまとめる努力をしようと思う。

## 2. 著書・論文・学会発表等

【論文（査読あり）】：なし

【著書・論文（査読なし）】：なし

【学会発表等】：

所属するアメリカ経営学会「経営教育部会」同僚理事との非公式オンライン研究会においてサービス創造の概念やグランドセオリーについて報告し意見交換を行なった。合わせて国内共同研究者とも意見交換を行い有効なアドバイスやコメントをいただいた。

## 3. 主な経費

図書費、アメリカ経営学会年会費、観光サービスに関する現地視察のための交通費と宿泊費、動画カメラ

## 4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）

アメリカ経営学会「経営教育部会」日本担当理事

文科省「トビタテ留学ジャパン」審査員

(本文は2ページ以内にまとめること)