

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	池田武俊
研究課題	サービス産業におけるイノベーションと人材に関する研究				
研究キーワード	サービス産業、イノベーション、人的資源、経営戦略	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	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	該当なし	該当なし	

1. 研究成果の概要

本研究は、サービス産業におけるイノベーションとそれを担う人材の能力開発のあり方、それを効果的に行うためのマネジメントについて解明することを目的にしている。

本年度は、コロナ禍という経営環境上の変化が一定の落ち着きを見せ、経済活動、企業活動が本格的に動き出した年でもある。そして、経済活動、活動の本格化していくなかで、大きな懸案事項になっているのが労働力人材の確保問題である。

労働力人材の減少が少子高齢化時代を背景にしていることを考えればこのような事態に陥ることは以前より予見できたであろう。しかし、必ずしもすべての産業で対応が進んでいたわけではない。とくに、本研究が注目するサービス産業においては、その多くで相対的に労働集約型産業としての側面が色濃い。

労働力人材が豊富であった時代には、適性のある優秀な人材あるいは優秀な人材を採用することができるのが人材戦略上の前提であり、そうして関係した優秀な人材が蓄積してきた暗黙知に基づいて活動をおこなうことができた。しかし、労働力が減少する時代においては、こうした前提も崩れることになる。

これからサービス産業が直面するであろう企業と人材の関わりかたに対する課題は、先行して行われてきた工業におけるファクトリーオートメーション化、オフィス業務におけるオフィスオートメーション化などのプロセスの中で積み上げられてきた知見を土台にすることができ、人の関わり方について新時代に即した組み換えの可能性と課題を検討することができることが確認された。

また、サービス産業の特性として、顧客経験や価値の受け渡しの場であるサービスエンカウンターを担う人材に関わる問題がある。この場合は、前工程として事前に設計された行動だけでなく、やり取りのコンテキスト上での即興的対応が求められることも多く経験と個々の暗黙知を必要とする領域でもある。

この点でこの領域には個々の創意工夫による改善改良の余地が残され、そうした漸進的イノベーションが企業業績に関わる点でもある。しかし、先行研究においても、この場を担う人材とその人材への企業特殊的投資の関係がどのようにあるべきか、その関係への適切な解は示されるに至っておらず、優れた事例のベンチマークを通じた精緻な分析を必要とする。こうした人材の問題は中長期に及ぶので、単年だけでなく継続的な観察を続けないと、その影響を検討することが難しい。この知見を獲得することは、サービス業の生産性を高めるとともにより良い働き方の解明に資することになる。

コロナ禍の制約を脱した今日、労働力人材の問題が急速に新たな制約要因として浮上り来ている。労働集約的な企業行動から新しい行動様式に変化とその中でのイノベーション人材の確保、育成という課題に対して、工業経営時代に蓄積されてきたイノベーション研究に依拠しながら、競争優位の創出に資するようなイノベーション人材の育成という観点からの研究を続けていく意義がある。

これらの研究成果をもとに、一連の研究のさらなる深耕を目指す。

2. 著書・論文・学会発表等

(できるだけご記入ください。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)

【論文 (査読あり)】

【著書・論文 (査読なし)】

【学会発表等】

3. 主な経費

4. その他の特筆すべき事項 (表彰、研究資金の受入状況等)

(本文は2ページ以内にまとめること)