

2024 年度 個人研究実績・成果報告書

2025 年 4 月 21 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」および「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、サービス創造	当年度計画に対する達成度	4.当初の計画どおり研究が進まなかった		
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

＊2024 年夏に「肝細胞がん」と「胃がん」が発見され、それ以降、神奈川県立がんセンターにおいて 2 度にわたる入院を含め検査と治療を最優先で行ってきた。そのため年度当初に予定していた研究活動を十分に取り組めない状況であった。そうした状況にあって以下の研究活動を行った。

1 前年度に引く続き、アメリカ経営学会経営教育部会の理事会有志のオンライン研究会において「サービス」についての概念についての議論を行った。

2 具体的には、サービスを活動 (Activity)、機能(Function)、状況(Context)の視点から概念化することの説明有効性について議論を行った。その過程において業務改善、標準化、価値提案、競争戦略、顧客体験や感情の設計などの目的次第でどの視点を選択することが適切かを判断することが求められ、この 3 つの視点を組み合わせることにより多角的かつ深いサービス分析が可能になるとの理解に至った。

3 これは意味創造、価値創造、感情創造、公益創造、収益創造という状況(Context)が生じたときにサービスが生じるというそれまでの理解を超えるサービスの概念化の必要が認識されて、活動、機能、状況の視点をどう組み合わせるサービス概念化をするのかについて検討を続けている。

4 さらに研究会での議論において、サービスを時間的経緯のプロセスで理解することが求められるのではないかとこのことの議論が行われ、サービスの概念化をプロセスとしてどう説明するのかについて検討することの必要性が認識され、サービスの概念化との関わりにおいて、どう扱うべきかについて検討の必要性を認識することとなった。

5 さらにサービスについての概念化によって、どのような現実的テーマを議論することができるようになるのかも合わせて事前に検討しなければならないと考えている。

6 これ以降の研究展開については、夏以降に明らかになった「肝細胞がん」と「胃がん」の発見による 2 度の入院を含む検査や治療によって中断されている。なお、今後この研究成果を個人研究として発表・報告するのか、研究会に参加した他の研究者との共同研究としてまとめるのかについて議論する必要であると認識している。

2 著書・論文・学会発表等

【論文（査読あり）】2024 年度は報告できる研究成果はなし

【著書・論文（査読なし）】2024 年度は報告すべき研究成果はなし

【学会発表等】2024 年度は報告すべき発表はなし

3. 主な経費：図書文献購入費、アメリカ経営学会年会費

4. その他の特筆すべき事項（表彰、研究資金の受入状況等）

アメリカ経営学会経営教育部会日本担当理事(リエゾン)

文部科学省主催「トビタテ留学 JAPAN」高校生の部・審査委員

(本文は2 ページ以内にまとめること)