

(平成23年4月28日(木)提出期限)

# 社会技術研究開発事業 平成22年度研究開発実施報告書

研究開発プログラム「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」

研究開発プロジェクト「文脈視点によるサービス価値共創モデルの研究」

研究代表者 氏名 藤川佳則  
(一橋大学大学院 准教授)

## 1. 研究開発プロジェクト名

文脈視点によるサービス価値共創モデルの研究

## 2. 研究開発実施の要約

### ①研究開発目標

S-D ロジックの中心概念に関して現時点で入手可能な先行研究、および、ケーススタディなど我々が既に行った事例研究結果や他の研究者の事例研究結果などの2次データの収集を網羅的に図る。文献調査の成果は(1)「価値共創」の構造化と類型化、(2)「交換価値」、「使用価値」、「文脈価値」の操作化と計測化、(3)「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化、の3つのプロジェクトを進める際の、知識基盤を提供する。

### ②実施項目・内容

#### A.文献調査

①「S-D ロジック」およびその中核概念である「価値共創 (co-creation)」に関して現時点で入手可能な先行研究、および、ケーススタディなど我々が既に行った事例研究結果や他の研究者の事例研究結果などの2次データの収集を網羅的に図った。世界的にみて使用頻度が高い複数の学術文献検索エンジン (Academic Search Premier、Business Source Premier、Web of Science等) を用いて検索、収集した文献は、発表年や投稿先ジャーナルなどを集計するほか、具体的な内容について、精読し定性的に把握した後、アブストラクトテキストを言語データとして処理し、統計的分析を行い、定量的にその特徴を把握し、重要概念、キーワード等を抽出した。さらに、これら論文間の内容的関係性についてまとめを行った。

②「文脈価値」についての文献収集として、文化的側面より「Context」「Self-construal」を取り上げ、主にマーケティング、マネジメント分野での文献収集を行い、精読による内容把握を行った。

#### B.研究協力者との事前準備

H23年度以降に開始予定の「定性調査 (インタビュー調査など)」「定量調査 (サーベイ調査など)」の準備に向け、実データの提供に関する研究協力者 (良品計画、公文教育研究会) と共に開始するための議論を続けている。

### ③主な結果

#### A.文献調査

(1)「価値共創」の構造化と類型化、(2)「交換価値」、「使用価値」、「文脈価値」の操作化と計測化、(3)「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化、の3つのプロジェクトを進める際の知識基盤として結果を活用し、定性調査に向けての仮説創造に着手することができた。さらに、定量調査に向けた議論も開始し、具体的な調査企画に向け取組んだ。

#### B.研究協力者との事前準備

H23年度以降に開始予定の「定性調査 (インタビュー含む)」「定量調査」の準備に向け

の実データの提供に関する研究協力者（良品計画、公文教育研究会）との議論を通じ、仮説構築に役立てた。

これら文献調査の成果および研究協力者との調査計画は、2011年度に国内外への学会発表や論文投稿を予定している（20<sup>th</sup> Annual Frontiers in Service Conference, 2011年6月30日～7月3日、米国オハイオ州立大学、日本行動計量学会第39回大会, 2011年9月11日～14日、岡山理科大学など）。

### 3. 研究開発実施の具体的内容

#### (1) 研究開発目標（第1年次研究開発計画書 「0.研究開発目標」参照）

本研究を通じて我々が取り組む問題は、サービスの経営論理を明らかにすることを目指す「サービス・マネジメント」の最前線において世界的な潮流を形成しつつある「サービス・ドミナント・ロジック（Service-Dominant Logic: S-Dロジック）」の中核概念に関するものである。「サービス科学」は通常、「Service Sciences, Management, and Engineering（サービス科学・経営・工学）」と表記されるが、そのうちの「Management」（社会科学）分野の最前線において議論される「S-Dロジック」の中核概念に焦点をあて、実データに基づく研究を行うことを通じて、「Sciences/Engineering」（自然科学）への橋渡しと、企業経営現場など実社会への実装を加速化することを我々は目指している。

サービス研究において最も長期にわたり研究知見が蓄積されているマーケティング研究において、当初、サービス・マーケティング研究は、モノとサービスを対比し、「サービス＝モノ以外の何か」として捉えたサービスに固有の特性を把握することを出発点として発展した。これに対して、近年は、モノもサービスも包括的に捉えてその背後にある論理を明らかにしようとする「サービス・ドミナント・ロジック」が提唱され、世界中の研究者や実務家を巻き込んだ議論が進行中である（Vargo and Lusch 2004; Lusch and Vargo 2006; 井上・村松編著2010、藤川2010）。「ドミナント・ロジック」とは、直訳すると「支配的論理」であるが、人々が共有する世界観、世界についての共通の見方や考え方、認識の仕方を指す。それは明示されずに暗黙のうちに共有している場合も多く、我々自身、気づかないうちに特定の論理に即して物事を見たり、考えたり、行動したりする。支配的論理が「支配的」と称されるゆえんである。S-Dロジックを最初に提唱したVargo and Lusch（2004）は、マーケティングはじめ経営学の議論が、長年にわたり、モノ中心の論理に基づいて行われてきたことを、その支配的論理が「グッズ・ドミナント・ロジック（Goods-Dominant Logic : G-Dロジック）」にあったと特徴付けている。

G-Dロジックにおいては、「サービス＝モノ以外の何か」と定義されるのに対して、S-Dロジックでは、「サービス」を「他者あるいは自身の便益のために、行動やプロセス、パフォーマンスを通じて、自らの能力（知識やスキル）を活用すること」と広く定義し、すべての経済活動をサービスとして捉える。G-Dロジックが、世の中には「モノ」と「モノ以外の何か（＝サービス）」がある、という世界観だとすると、S-Dロジックは、世の中で行われる経済活動をすべてサービスとして捉え、「モノを介するサービス」と「モノを介さ

ないサービス」がある、という世界観である。換言すれば、モノ経済におけるモノの特殊形としてサービスを捉えるのではなく、サービス経済におけるサービスの一形態としてモノを捉える見方ともいえる。こうしたS-Dロジックに基づいて実施する本研究では、その中心概念として、下記に焦点をあてる。

(1) 「価値共創」プロセスの構造化と類型化

まず、S-Dロジックの中核概念である「価値共創」に焦点をあて、その仕組みを明確化、類型化する。抽象的・概念的なレベルにとどまる「価値共創」の議論に対して、現実世界との対応関係を踏まえた価値共創の類型化を行い、定性的・定量的な実データに基づいた研究知見の蓄積を目指す。

(2) 「交換価値」「使用価値」「文脈価値」の操作化と計測化

特に、「価値共創」概念を深く理解する際の下位概念として「交換価値」「使用価値」「文脈価値」に着目する。これらの概念構造を明確化したうえで、定量的な操作化と計測化を行い、最終的には得られた実データを社会への実装に応用することを試みる。

(3) 「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化

また、上記(1)、(2)の研究成果の実務現場への応用として、「価値共創」に関連する経営課題として多くの日本企業の経営者が直面する「サービスの国際化」に焦点をあてる。「サービスの国際化」プロセスを、ある市場で構築した「価値共創」の仕組みを標準化・普遍化（「脱コンテキスト化」）し、別の市場において現地化・再現化（「再コンテキスト化」）するプロセスを詳述することを目指す。

本研究は、これらS-Dロジックの中心概念について、これまで抽象的な議論や概念の説明に適した事例の紹介にとどまってきた研究の発展段階を脱し、各概念の明確化や計測化を通じて、実データの体系的な収集および分析に基づく、社会実装に適したモデルやフレームワークの開発を目指す。

**(2) 実施方法・実施内容（第1年次研究開発計画書「I. 研究開発内容」参照）**

全体計画を通じて用いる方法論・調査手法としては、文献調査、定性調査、定量調査を組み合わせて用いることを計画している。いかなる調査手法にも長所と短所があることを認識し、特定の調査手法のみに頼るのではなく、それらを解決すべき課題に応じて網羅的に組み合わせることによって、長所を生かしながら、短所を補完し、効果的な調査遂行を目指す。

(1) 「価値共創」の構造化と類型化、(2) 「交換価値」、「使用価値」、「文脈価値」の操作化と計測化、(3) 「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化、の3つのプロジェクトの、「文献調査」「定性調査」「定量調査」の内容をまとめたものが図1である。

H22年度は、

(1) 「文献調査」および「定性調査」に基づく仮説創造に着手すること（H23年以降も続けて行う）。

(2) H23年度以降に開始予定の「定性調査(インタビュー調査など)」「定量調査(サーベイ調査など)」の準備に向けた議論を、実データの提供に関する研究協力者(良品計画、公文教育研究会)と共に開始すること、  
の2点を計画、実行した。

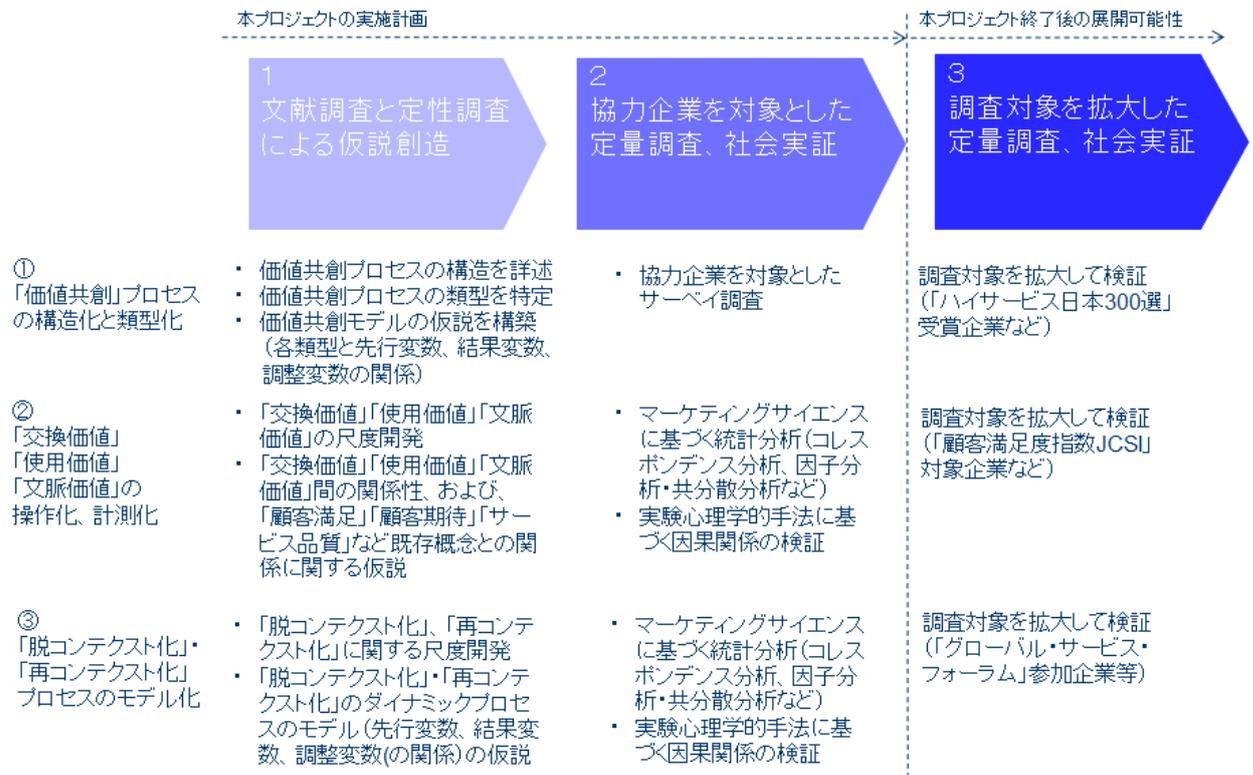


図1. プロジェクト実施内容概要図

### (3) 研究開発結果・成果

#### A. 文献調査

① 「S-D ロジック」およびその中核概念である「価値共創 (co-creation)」に関して現時点で入手可能な先行研究、および、ケーススタディなど我々が既に行った事例研究結果や他の研究者の事例研究結果などの2次データの収集を網羅的に図った。

世界的にみて使用頻度が高い複数の学術文献検索エンジン (Academic Search Premier、Business Source Premier、Web of Science等) を用いて検索、収集した文献は、発表年や投稿先ジャーナルなどを集計した。具体的な内容については、精読し質的に把握し、Co-Creation概念、サービス・ドミナント・ロジック (SD-L) に関する議論の発展について整理を行い、本研究の独自性を明確化させた後、アブストラクトテキストを言語データとして処理し、統計的分析を行い、量的にその特徴を把握し、重要概念、キーワード等を抽出した。さらに、これら論文間の内容的関係性についてまとめを行った。

② 「文脈価値」についての文献収集として、文化的側面より「Context」「Self-construal」を取り上げ、主にマーケティング、マネジメント分野での文献収集を行い、精読による内容把握を行った。

これら文献調査の成果は(1)「価値共創」の構造化と類型化、(2)「交換価値」、「使用

価値」、「文脈価値」の操作化と計測化、(3)「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化、の3つのプロジェクトを進める際の、知識基盤として活用し、定性調査に向けての仮説創造に着手することができた。さらに、定量調査に向けた議論も開始し、具体的な調査企画に向け取組んだ。

大項目	中項目	H22年度	H23年度		H24年度		H25年度
		H23.3	H23.9	H24.3	H24.9	H25.3	H25.9
(1)「価値共創」の仕組み、類型化	・文献調査	文献調査 →					
	・仮説創造型 定性調査	インタビュー調査 →					
	・仮説検証型 定量調査	行動観察調査 →		サーベイ調査 実験調査 →			
(2)「交換価値」「使用価値」「文脈価値」の構造化と計測化	・文献調査	文献調査 →					
	・仮説創造型 定性調査	インタビュー調査 →					
	・仮説検証型 定量調査	行動観察調査 →		サーベイ調査 実験調査 →			
(3)「脱コンテキスト化」と「再コンテキスト化」のダイナミックモデル	・文献調査	文献調査 →					
	・仮説創造型 定性調査			インタビュー調査 行動観察調査 →			
	・仮説検証型 定量調査				サーベイ調査 実験調査 →		
アドバイザーボード会合 (半期開催)		文献調査に基づく、S-Dロジックの中心概念に関する知識基盤の構築と共有	定性調査に基づく仮説の共有、2年目サーベイ調査、実験調査の計画の相談	2年目サーベイ調査、実験調査の中間報告	定性調査に基づく仮説の共有、2年目サーベイ調査、実験調査の分析結果の共有、3年目計画の相談	サーベイ調査、実験調査の中間報告	定性調査に基づく仮説の共有、3年目サーベイ調査、実験調査の分析結果の共有

## B.研究協力者との事前準備

H23年度以降に開始予定の「定性調査（インタビュー含む）」「定量調査」の準備に向けた実データの提供に関する研究協力者（良品計画、公文教育研究会）との議論を通じ、仮説構築に役立てた。

これら文献調査の成果および研究協力者との調査計画は、2011年度に国内外への学会発表や論文投稿を予定している（20<sup>th</sup> Annual Frontiers in Service Conference, 2011年6月30日～7月3日、米国オハイオ州立大学、日本行動計量学会第39回大会, 2011年9月11日～14日、岡山理科大学など）。

### (4) 会議等の活動

年月日	名称	場所	概要
H23年 1月11日	第1回全体会議	一橋大学大学院 神田キャンパス	1. プロジェクトの概要説明と進捗報告／藤川 2. 作業分担決定、スケジュール確認他／全員
2月1日	第2回全体会議	一橋大学大学院 神田キャンパス	1. 文献調査経過報告 1) SD-Lをめぐる研究の現況～第一報～関連トピック抽出／芳賀 2) 異文化・文脈に関する論文リスト提示と概要説明／山口

2月17日	第3回全体会議	一橋大学大学院 神田キャンパス	1. 文献調査経過報告 1) SD-Lをめぐる研究の現況について(最終論文リスト提示) / 芳賀 2) 消費者視点のSD-Lとマーケティングにおける Context と Self-construalの基本文献紹介 / 森村 3) 異文化・文脈と、マーケティングをめぐる研究の現況について / 山口
2月25日	第4回全体会議	一橋大学大学院 神田キャンパス	1. 周辺研究動向紹介 1) Co-creationとサービス関連研究 / 小野 2. 文献調査経過報告 1) SD-L文献のテキストマイニング: コレスポネンシ分析とベイジアンネットワーク分析結果 / 芳賀 2) SD-Lにおける Customer perspectiveの論文探索結果他 / 森村 3) motivation、Self-regulation関連の文献紹介 / 山口
3月2日	第5回全体会議	一橋大学大学院 神田キャンパス	1. 周辺研究動向紹介 1) Co-Creationと消費者行動研究 / 藤川 2) Contextとマーケティング研究 / 阿久津 2. 文献調査結果報告 1) SD-L文献調査とテキストマイニング結果まとめ / 芳賀 2) 消費者視点のSD-Lとマーケティングにおける Context と Self-construal についてまとめ / 森村

#### 4. 研究開発成果の活用・展開に向けた状況

#### 5. 研究開発実施体制 (第1年次研究開発計画書 「II. 研究開発の実施体制」参照)

##### 1) 藤川佳則研究室 (グループリーダー: 藤川佳則)

一橋大学大学院 国際企業戦略研究科

実施項目: 主に「(1) 価値共創の構造化、類型化」

概要: 中核メンバー(藤川、阿久津、小野)は、3つのプロジェクト全てに参加する。また、3つのプロジェクトのうちの1つ(上記)の主担当として計画立案、調査実施、進捗確認を担う。

2) 阿久津聡研究室 (グループリーダー: 阿久津聡)

一橋大学大学院 国際企業戦略研究科

実施項目: 主に「(3) 「脱コンテキスト化」 「再コンテキスト化」のダイナミックモデル」

概要: 中核メンバー(藤川、阿久津、小野)は、3つのプロジェクト全てに参加する。また、3つのプロジェクトのうちの1つ(上記)の主担当として計画立案、調査実施、進捗確認を担う。

3) 小野譲司研究室 (グループリーダー: 小野譲司)

明治学院大学 経済学部

実施項目: 主に「(2) 交換価値、使用価値、文脈価値の操作化、計測化」

概要: 中核メンバー(藤川、阿久津、小野)は、3つのプロジェクト全てに参加する。また、3つのプロジェクトのうちの1つ(上記)の主担当として計画立案、調査実施、進捗確認を担う。

**6. 研究開発実施者 (詳細はExcel別表参照)**

1) 藤川佳則研究室 (主担当領域(1) 「価値共創」の構造化と類型化 プロジェクト)

グループリーダー: 藤川佳則 (一橋大学大学院 国際企業戦略研究科 准教授)

研究補助員: 芳賀麻誉美 (一橋大学大学院 国際企業戦略研究科 研究補助員)

2) 阿久津聡研究室 (主担当領域(2) 「脱コンテキスト化」・「再コンテキスト化」プロセスのモデル化 プロジェクト)

グループリーダー: 阿久津聡 (一橋大学大学院 国際企業戦略研究科 教授)

研究補助員: 山口綾乃 (一橋大学大学院 国際企業戦略研究科 研究補助員)

3) 小野譲司研究室 (主担当領域(3) 「交換価値」、「使用価値」、「文脈価値」の操作化と計測化 プロジェクト)

グループリーダー: 小野譲司 (明治学院大学 経済学部 教授)

研究補助員: 森村文一 (明治学院大学 経済学部 研究補助員)

## 7. 研究開発成果の発表・発信状況、アウトリーチ活動など

### 7-1. ワークショップ等

年月日	名称	場所	参加人数	概要

### 7-2. 社会に向けた情報発信状況、アウトリーチ活動など

#### ①書籍

・阿久津聡「消費者心理とブランド戦略」『これからの経営学』, 2010, 日本経済新聞出版社.

・阿久津聡「ブランド・コミュニケーション」『基礎から学べる広告の総合講座』, 2010, 日本経済新聞出版社.

・阿久津聡「マーケティング」『はじめての経営学 (一橋ビジネスレビュー別冊 No.1)』, 2010, 東洋経済新報社.

#### ②シンポジウム/フォーラム等 (国内 2件、国際 0件)

・藤川佳則(2011)「サービスの科学：モノ中心の世界観、転換を」公益社団法人経済同友会 サービス産業活性化委員会 第7回会合、東京工業倶楽部、2011年1月14日

・藤川佳則、阿久津聡、小野譲司(2011)「文脈視点によるサービス価値共創モデルの研究」第2回問題解決型 サービス科学研究開発プログラムフォーラム「日本発のサービス科学：サービス科学のグローバル化を目指して」 pp. 81-93.

### 7-3. 論文発表 (国内誌 6件、国際誌 1件)

・藤川佳則(2010)「サービス・マネジメントのフロンティア：サービス・ドミナント・ロジックの台頭」一橋ビジネスレビュー 2010年夏号 pp.144-155.

・藤川佳則(2010)「サービス・マネジメントのフロンティア：『モノかサービスか』から『モノもサービスも』へ」一橋ビジネスレビュー 2010年秋号 pp.160-170.

・藤川佳則(2010)「サービス・マネジメントのフロンティア：価値共創者としての顧客」一橋ビジネスレビュー 2010年冬号 pp.160-166.

・藤川佳則(2011)「サービス・マネジメントのフロンティア：顧客視点の価値共創プロセス」(仮題) 一橋ビジネスレビュー 2011年夏号 掲載予定.

・小川進、藤川佳則、堀口悟史(2011) 「知識共創論：ユーザーベースの知識経営に向けて」(仮題)

一橋ビジネスレビュー 2011年夏号 掲載予定

・渡邊克巳・高桑瞳・天野美穂子・佐野良太・阿久津聡「選好・選択における暗黙知の影響～実験心理学アプローチ～」『マーケティング・ジャーナル』119, 2011, 5-17.

・David Aaker & Satoshi Akutsu, "Nintendo: Japan's Brand Story of the Decade," Marketing News, 2010.

#### 7-4. 口頭発表(国際学会発表及び主要な国内学会発表)

①招待講演 (国内会議\_\_\_\_1件、国際会議\_\_\_\_0件)

・藤川佳則(一橋大学大学院) 「サービスサイエンスのフロンティア：価値共創によるイノベーション」研究・技術計画学会 国際問題分科会、東京工業大学、2011年4月20日

②口頭講演 (国内会議\_\_\_\_0件、国際会議\_\_\_\_1件)

・Yoshinori Fujikawa, Satoshi Akutsu, and Joji Ono (2011) "Context Management Approach to Value Co-Creation: Process Model of Customer as Value Co-Creator." Abstract accepted for the 20th Frontiers in Service Conference, Ohio State University, OH, USA, June 30-July 4, 2011.

③ポスター発表(国内会議\_\_\_\_0件、国際会議\_\_\_\_0件)

#### 7-5. 新聞報道・投稿、受賞等

①新聞報道・投稿

・藤川佳則(2010)「研究進むサービスの科学ーモノ中心の世界観、転換を」日本経済新聞「経済教室」2010年11月18日

②受賞

③その他

#### 7-6. 特許出願

①国内出願(\_\_\_\_0件)

1. “発明の名称、発明者、出願人、出願日、出願番号”
- 2.
- ...

②海外出願(\_\_\_\_0件)

1. “発明の名称、発明者、出願人、出願日、出願番号”