

代替テンプレート研究戦略による サービス・イノベーション理論の統合的検証

代表研究者 宇野 博武
武庫川女子大学 健康・スポーツ科学部 講師

研究要旨

本研究は、プロスポーツビジネスを研究フィールドとして、サービス・イノベーションの一つである「柔軟なオペレーション」(Operational Flexibility: 以下「OF」と略す)の実態を明らかにし、代替テンプレート研究戦略(Alternate templates strategy)と呼ばれる質的研究法により、柔軟なオペレーションが形成される過程を複数の理論的視点にもとづき統合的に明らかにするものである。具体的には、先行研究の限界・課題に鑑み、①サービス組織は OF をどのように発揮するのか、サービス組織における OF の実態を明らかにすること、②サービス組織の OF はどのように形成されるのか、サービス組織における OF の形成過程を明らかにすること、という 2 つの研究課題に取り組んだ。

データは、J リーグに所属する A クラブ(仮名)を調査対象として収集した。A クラブにおける経営者ならびに管理職および担当スタッフを対象に半構造化インタビュー調査をおこなった。インタビューでは、COVID-19 パンデミックがもたらした不確実性に対してどのようなオペレーション上のイノベーションを講じたのか、また、コロナ禍以降の革新的な対応についても聞き取りをおこなっていった。第一の研究課題では、OF を高い精度でとらえるために、Gioia 法という質的研究法によるデータの分析がおこなわれた。

研究の結果、第一に、サービス組織が OF を発揮する領域として「提供者領域」(Provider sphere)、「ジョイント領域」(Joint sphere)、「顧客領域」(Customer sphere)が特定された。各領域は、北欧学派サービス・マーケティングにおけるサービス・ロジックの価値創造プロセスに対応したものであった。そして、各領域において発揮される柔軟性として「組織的柔軟性」(Organizational flexibility)、「相互作用の柔軟性」(Interaction flexibility)、「使用上の柔軟性」(Flexibility in use)が把握された。第二に、サービス・イノベーションとしての OF が形成される過程を、代替テンプレート研究戦略により、複数の理論的視点から解釈していった。その結果、予測や計画の側面をサービス・イノベーションの説明理論に含む「リニア・モデル」および「組織学習モデル」よりも、想定外の出来事が生み出すイノベーションについて重点的な考察を可能とする「鱗状重層モデル」の説明可能性の高さがうかがえる結果となった。今後は、さまざまなサービス・ビジネスを調査対象として、本研究の成果の妥当性を確認していく必要がある。
