

若手研究者紹介

本稿では、2013年春季全国研究発表大会にて、有益なポスター発表をされた6チームのなかから、以下の5名の若手研究者を紹介いたします。

1. 青山学院大学大学院 佐伯 悠氏
2. 横浜国立大学大学院 田中章雅氏
3. 青山学院大学大学院 上野 亮氏
4. 産業技術大学院大学 輪島幸治氏
5. 一橋大学大学院 福山倫基氏

研究者の方々に、ご自身の研究のテーマと今後の展開について聞きました。

フォーラム誌編集委員会

地域活性化メカニズムの定量的解析を目指して

佐伯 悠（さえき ゆう）：青山学院大学大学院 国際マネジメント研究科

研究テーマ・研究方法 報告

1980年代から主に農業、産業の学問分野で始まった「地域活性」に関する研究は、2002年以降経営、観光学の本格参入と時を同じくして「活性」化している（小林・中嶋，2013）。一方で個々の精緻な地域事例研究の積み重ねは進展しているものの、そのベクトルはあくまでミクロ的な見地で行われているものが多く、マクロ的な見地、つまりは全国的に広く適応可能な一般的方法論構築への探究は前者に比べいまだ道半ばであるといわざるをえない。

私はこの方法論の一般化を志している。キーワードとしては「可視化」、および「指標化」を挙げたい。

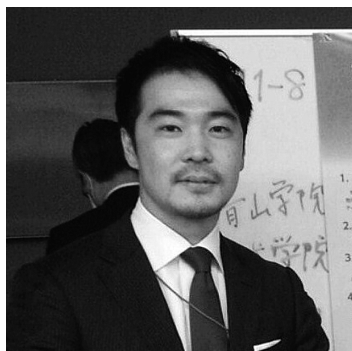
「可視化」とは地域活性のメカニズムを解明することであり、具体的には地域資源、例えば地域資源大分類（物産品、観光、文化・環境資源に地域資源は分類されるとしている）といった個別地域資源（佐伯，2012）と現行指標、例えば宮副（2012）が述べる地域活性効果分類（地域活性は定住、経済、評判、集客効果の4種に分けられるとしている）にて代表される経済指標との因果関係を解析することである。

「指標化」とは仮に「可視化」により証明された因果関係に反する事例、極端な例を挙げるとすれば、際立つ地域資源を有しておらず、人口や所得水準も減少の一途をたどっているにもかかわらず、その地域に住む人々には明らかに活気があり、希望に満ちあふれているといった事例において、隠された

代替指標が存在するのではないかという問題意識から始まっている。いわば、方法論の一般化が確立されたがゆえに初めて明瞭になる特異事例の抽出であり、この段階に到達して遂に今までの個別事例研究の蓄積が学術的発展のエンジンになるものと確信している。またそこでは昨今注目を集めるGNH（国民総幸福）や大橋（2011）が提唱するHSM（人間満足度尺度）といった定常化に伴う資本主義の変貌を象徴する代替指標の存在が多大な示唆を与えてくれるだろう。

私が目指す中長期的な研究計画が以上であり、指標の仮説と事例での検証を繰り返し、今後も引き続き本領域での一般的方法論の構築を進めていきたい。

最後になるが、研究者として未熟な私に対し辛抱強く真摯な指導を与えてくださった諸先輩、特に宮副謙司教授、岩井千明教授（青山学院大学）、姉川知史教授（慶應義塾大学）にこの場を借りて深く感謝の意を表したい。



参考文献

- 大橋照枝『幸せの尺度「サステナブル日本3.0」をめざして』、麗澤大学出版会、2011年、75-87.
- 小林拓実・中嶋聞多「地域活性領域における研究動向分析—「地域活性」概念の誕生と変遷を追って—」『地域活性学会第5回研究大会論文集』、2013年

- 佐伯 悠「地域活性プロセスモデルに関する考察」『経営情報学会秋季全国大会予稿集』、2012年
- 宮副謙司「地域活性化の現状認識と今後の方向性—マーケティング観点での事例分析とモデル考察—」『経営情報学会秋季全国大会予稿集』、2012年

ハイテク企業における持続的競争優位とは —市場の技術変化に応じるケイパビリティの特性と変化—

田中章雅（たなか あきまさ）：横浜国立大学大学院 国際社会科学研究所 博士後期課程

1. 研究内容

インターネットサービス、ソフトウェア、一般消費者用電子機器などのハイテク産業とは、世界中から新しい技術が頻繁に出現し、企業同士の競争も激しい産業である。果たして、このような産業で企業は持続的競争優位を持てるのだろうか？ 一般的にこの産業は、ネットワーク効果、ロックイン効果などが持続的競争優位の要因として挙げられてきた。しかし、私の研究では市場変化に対応し続けること、つまり変化に対応できるケイパビリティこそが、ハイテク産業における持続的競争優位を導く要因だと考えている。

2. 先行研究

先行研究として、ダイナミックケイパビリティ（以下DC）が挙げられる。DCとは外部の機会・脅威に対応するため、意図的に資源を創造、統合し、再配置する能力と定義されている。しかし、未知なる変化を意識した資源を有する企業は現実的に存在するだろうか？ 競争が激しい場合、目先の経営課題が重要事項となり、未知なる先のことは重要にはならないのが普通である。実際、長期的な戦略プランニングは未知なる変化に対応することはできず、役に立たないとも言われている（Teecce, 1997）。それでは変動的な経営環境において戦略論から何を提言できるだろうか。

3. 研究仮説

ハイテク産業といえども、市場に影響を与えるような大きな変化は常日頃起きないということを理解しておく必要がある。歴史を振り返れば、どの産業にも変化期、そして安定期がある。したがって、変化に対応する能力と安定期に要求される既存業務を効果的・効率的に成し遂げる能力を市場状況に応じて、使い分けなければならない。

4. 今後の研究計画

研究仮説をソーシャルネットワークサービス、モバイルゲームを展開している日本企業で行う。この業界の企業はほぼ同類のサービスを展開しており、各社圧倒的な競争優位を有していない。また、持続的競争優位の要因がまだ解明されていないほど研究において新しい分野である。本研究の仮説がハイテク産業の持続的競争優位の定義において、どれほど妥当性があるのか解明していく考えである。

参考文献

- Helfat, C. E., Finkelstein, S., Mitchell, W., Peteraf, M. A., Singh, H., Teece, D. J. and Winter, S. G., *Dynamic Capabilities: Understanding Strategic Change in Organizations*, Blackwell Publishing, 2007（谷口和弘・蜂巢 旭・川西章弘訳）『ダイナミック・ケイパビリティ—組織の戦略変化—』勁草書房、2010年）
- Teecce, D., Pisano, G. and Shuen, A. in *Dynamic Capabilities and Strategic Management*, *Strategic Management Journal*, Vol. 18, No. 7, 1997, pp. 509-533.

市町村におけるソーシャルメディアの活用状況

上野 亮 (うえの りょう) : 青山学院大学大学院 社会情報学研究所

1. はじめに

近年、市町村などの地方自治体では、TwitterやFacebookをはじめとした、各種ソーシャルメディアの導入が進んでいます。しかし、運営体制や発信している情報の内容、利用課題など、地方自治体という組織における、ソーシャルメディアの活用状況には、明らかでない点も多いのが実情です。そこで、地方自治体における、ソーシャルメディアの活用実態を明らかにしたうえで、その有効な活用方法の検討、提案を目的とした研究を行っています。

経営情報学会 2013 年春季全国研究発表大会では『市町村における Twitter の活用状況』という題目で発表させていただきました。ここでは、全国の地方自治体における、ソーシャルメディアに関する動向を把握するために実施した“地域におけるソーシャルメディアの活用実態に関する調査”の調査結果のうち、Twitterに関する部分を報告しました。

2. 市町村の Twitter 活用状況

地域におけるソーシャルメディアの活用実態に関する調査は、神奈川県相模原市総務局渉外部シティセールス推進課、石川県金沢市市長公室広報広聴課と共同で、2012年6月11日～2012年7月13日の期間に実施しました。調査対象は、全国1,742の地方自治体(2012年6月1日時点に存在した、国内の全市町村および特別区)となっています。調査の結果、727団体より回答いただきました(回収率は

41.7%)。

調査からは、市町村などの地方自治体の多くが、Twitterに関心を持っていることが、わかりました。また、その活用状況に関しては、次のような傾向があることを明らかにできました。①活用方法としては、情報発信ツールとしての使われ方に主眼が置かれています。②規模が大きい自治体ほど、関与する職員数が増えているが、規模に関係なく、人材・運営体制が利用課題になっています。

しかし、今後、Twitterをはじめとするソーシャルメディアを、より活用するには、特定部署のみが運営するのではなく、庁内各課が連携して運営するほうが望ましいと考えられます。そのためには、積極的に人材開発を行い、多くの職員が運営に関与できる体制づくりが必要になります。

3. おわりに

今後は、ソーシャルメディアの閲覧者(利用者)である地域住民等を対象とした調査による、行政サービスとしての効果の把握、各種ソーシャルメディア間の連携事例の把握および分析を、行っていきたいと考えています。最後になりましたが、2013年度経営情報学会春季全国研究発表大会では、多くの先生方や参加者の皆様より、アドバイスをいただきました。この場を借りて、御礼を申し上げます。また、今後ともどうぞご指導よろしくお願いたします。

ヘルプデスク効率化に関する研究への取り組み

輪島幸治 (わじま こうじ) : 産業技術大学院大学

1. はじめに

企業戦略における顧客管理は至上命題であり、企業における顧客の窓口となるヘルプデスクの役割は大きい。しかし経営資源配分の側面においてヘルプ

デスクは、収益が計上されない部門であり、少人数での運用や効率化を強いられている。

上記の背景がありながらも、ヘルプデスクの効率化に関する研究は、業務プロセス改善やヘルプデス

クスタッフの教育などと比較し、議論し尽くされておらず十分とは言えない。そこでヘルプデスクの効率化に取り組む研究の発展が求められている。

2. 研究概要

本研究は、ヘルプデスクに寄せられる問い合わせ文書を題材に、複数の問い合わせ文書から重要な問い合わせ文書を効率的に分類することを目的としている。

経営情報学会 2013年 春季全国研究発表大会では、問い合わせ文書内の感情情報に着目し、テストデータを用いたシミュレーション実験を行い提案手法の有用性を確認した(輪島・小河・古川, 2013)。

3. 対象とするヘルプデスクの範囲と業務フロー

研究におけるヘルプデスクの範囲は、故障受付およびFAQによる回答を行う一次サポートを範囲とし、開発部およびその他部署に対する二次サポート(エスカレーション)は対象としない。また問い合わせデータの種類は、EメールやWEBフォームを発生源とする「テキストデータ」とし、電話による問い合わせは対象としない。

ここでは、ヘルプデスクの業務フローは図1のように想定している。

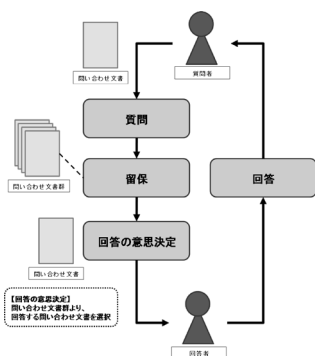


図1 ヘルプデスクの業務フロー

4. 研究段階と現在のフェーズ

研究目的である「複数の問い合わせ文書から重要

な問い合わせ文書を効率的に分類すること」を実現するためには、分類の基準となる重要度を示す特徴を、文書内から抽出しなくてはならない。

前述のとおり、現段階では問い合わせ文書に含まれる感情情報に着目し、テストデータとシミュレーションによって一定の有用性があることを明らかにしている。

今後の計画としては、「感情情報を用いた分類手法の精度向上」および「問い合わせ文書の質を明らかにする手法の検討」が挙げられる。

まず、「感情情報を用いた分類手法の精度向上」では、実データに近いオンラインのサポートコミュニティのデータなどを使用した検証、特徴として有用な品詞の抽出、および分類に使用している分類手法(サポートベクターマシンなど)のパラメータ最適化などが挙げられる。

加えて「問い合わせ文書の質を明らかにする手法の検討」については、言い換え表現や係り受け解析などから、感情情報などが取得できる文書かを判断することも、重要度を分類する際には考慮すべきと現段階で推察している。

今後の研究では上記それぞれについての考慮事項を精査するとともに、投稿論文として公表したい。

5. おわりに

本研究は、問い合わせの文書の特徴を明らかにすることで、ヘルプデスクの効率化に取り組む研究の発展に寄与したいと考えている。また研究を進展させることで、ヘルプデスク業務に特徴抽出という価値を加え、「製品開発の意見吸い上げ」、「潜在的なクレームの抽出」を実現する価値を生み出す業務に転換したいと考えている。

最後となりますが、若手研究者として自身の研究を紹介させていただける場をご提供いただきました、経営情報学会の皆様方に御礼を申し上げます。このたびは貴重な経験、誠にありがとうございました。

参考文献

輪島幸治, 小河誠巳, 古川利博, 「テキスト評価分析を用いたヘルプデスク効率化手法の提案」, 2013年度 経営情報学会 春季全国研究発表大会, 2013年6月。

原価計算特化型言語の開発および評価に関する研究

福山倫基（ふくやま ともき）：一橋大学大学院

1. 当該研究の背景

さまざまな人が原価計算を行い、また原価計算のさまざまな目的に応じた計算体系を構築するようになってきた昨今、計算体系に沿った、計算を実行する人ごとの、計算の規則が生まれ、多様化しているといえよう。

しかし、原価計算に用いられる計算の規則に関する記述・表現方法は、例えば原価計算基準中の言語的な描写や、一般的なテキストに記述されている計算式といった、ユーザ次第で記述された内容に関する解釈の仕方の差異や、単純に読みづらいなどの、可読性・記述支援性・学習支援性の低い記述・表現方法となっている。上述した原価計算の計算規則の記述・表現方法の可読性・記述支援性・学習支援性の問題点は専門外のユーザだけではなく、原価計算の専門家にとっても規則を読み解くことなどの阻害要因となりうる。

そこで、原価計算に用いられた計算の規則に関する可読性・記述支援性・学習支援性の低さを解消するために原価計算を記述することに特化した言語を開発し、開発した言語を使うことにより、さまざまなユーザに原価情報構築・原価情報の活用など原価計算に関するさまざまな場面におけるコミュニケーションツールとしての役割の向上を狙いとする。また、上述した狙いが達成できているのか確認するため、例えば、記述量・記述支援性・学習支援性といった観点から原価計算のほかの記述言語との比較することで評価を行い、当該研究の妥当性を追求することも研究の一環である。

2. 原価計算特化型言語の構築概念

紙面の都合上詳細を省くが、既存の領域特化型言

語は、その領域を記述するための中核的な振る舞いを言語化の対象とし、例えば記述量を減らす仕組みなどによりユーザに有用な記述手段を提供することを実現する。しかし、ユーザの多様化が進んだ場合、例えばある目的の情報を得るために必要な言語的要素を選択していくというフィードフォワードの使用法やその逆のフィードバック的使用法を考慮し、ユーザが言語を使うことで特定領域内での事象を理解するといった学習的な側面を持たせる必要がある。そこでこれらの成立要件として、図1を提示した。

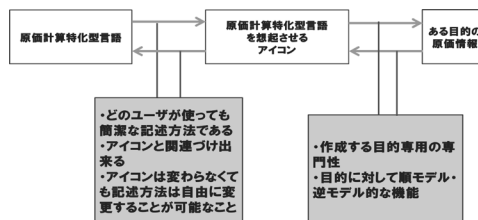


図1 原価計算特化型言語の構築概念

図1の関係性を考慮して言語を成立させることは、さまざまな計算体系が生まれユーザの多様化が進んできた原価計算にとっても非常に有効性の高いものであると言える。

3. 今後の研究の展望

掲題の研究にはまだ解決しなければならない課題がある。例えば、当該言語を使用することで原価計算という専門領域を理解できたといった観点の評価をいかに実現するかといった課題である。

ともあれ、本研究が経営活動の高度化のための支援をする仕組みの一つとなれば幸いである。