

本論文のテーマは「高等教育サービスにおける価値共創」である。価値共創のメカニズムについては動的なプロセスであることや参加者間の協働的なコミュニケーションであることは示されているが、価値共創のメカニズム自体は明らかになっていない。一方で、サービスは、経営学、経済学、工学を中心に学際的なアプローチによって研究されており、S-D ロジックとの関係は曖昧なままである。

そこで本論文では、価値共創のメカニズムを明らかにし、S-D ロジックと既存のサービス分野の橋渡しをするフレームワークを構築し、価値共創にまつわるサービス研究の発展を試みた。題材としたのは高等教育サービスである。本論文では、学修者と教師の価値共創のメカニズムを明らかにすることを試みた。以下は論文の要約である。

第1章では、本研究の背景と問題意識、リサーチクエスションと各章の関係を整理した。第2章では、高等教育を取り巻く環境を整理し、学修者中心のサービスの必要性を指摘した上で、先行研究をレビューした。特に、先行研究では価値を感じる主体が明確ではないこと、サービス活動に従事するステークホルダーの集団レベルにおいて価値共創の意味合いが変わってくること、価値がどこで発生するかの特定が難しいことが課題であることがわかった。これらの課題に対して、サービスが「活動」であることに着目し、文化一歴史的活動理論（以下活動理論）を援用したフレームワークを構築し、マイクロ/メゾ/マクロの3層に分けてステークホルダーを明確にした。第3章ではマイクロレベルにおける価値共創を考察した。ビジネススクールにおける教師と学生のやり取りをテキストにした上で因子分析を実施し、教師と学生間のサービス交換は「発達の最近接領域」、「方向付け」、「心理的安全性」の3要因によって生じていることを明らかにした。第4章から第6章まではメゾレベル（コミュニティ単位）における価値共創について考察した。オンライン上のコミュニティ形成のデータとクラス満足度の関係を分析し、特に基礎レベルのクラスではコミュニティ形成がクラス満足度を押し上げることを明らかにした。また、コミュニティ形成では媒介中心性を発揮する学生の存在とコミュニティにおける重層性の存在を確認した。第7章ではマクロレベル（教育機関単位）における価値共創を考察した。マクロレベルでは自らの人員（教師、研究者、学生）を維持拡大していくことが目的となる。学生数の維持拡大についてシステムダイナミクスを利用して明らかにした。第8章はこれまでの研究のまとめと課題である。