

# 論文要旨

社会システム研究科・現代経済専攻

学籍番号：2022M20002

名前：陳 琪

本論文では、ユーザー・コミュニティをつうじたユーザー・イノベーションの活用が、企業の有効で効率的なイノベーションにどのように寄与するのか、そして、ユーザー・コミュニティの活用はどのように実現することができるのかを明らかにしたいと考えている。さらに、本研究ではユーザー・コミュニティのなかでもリアル型のユーザー・コミュニティに着目し、その有効性と実現の方法を明らかにする。

本テーマを取り上げる理由は、まず、実践的な面でいうと企業独自のクローズド・イノベーションの限界にある。近年、伝統的なクローズド・イノベーションは現代社会の実情に合わなくなっており、企業外の知識や資源を活用したオープン・イノベーションの取り組みが時代の流れであると考えられるようになっていく。すなわちグローバル競争の激化やICTなど技術革新の進展に伴い、企業が新しい市場価値を生み出し、業績向上を達成するためには、従来の企業独自のクローズド・イノベーションには限界があり、有効で効率的なイノベーションを実現するためには、かつてのクローズド・イノベーションではなく、オープン・イノベーションに注力する必要があると考えられている。具体的には、他企業、大学、ユーザーなどの外部関連主体の協力を得て、オープン・イノベーションを実現する取り組みが注目されている。そして、その中でもユーザーの有するイノベーションに関する情報や知識に注目した、ユーザー・イノベーションの積極的な活用が経営課題とされている。本稿では以上の実践的な課題にこたえることを一つの目的とする。

そして、本テーマを取り上げるもう一つの理由は、研究上の課題にある。すなわち、ユーザー・イノベーションという分野ではこれまで一定の研究成果が蓄積されてきているが、企業がユーザーの有している知識や情報を的確に把握し、活用するという面ではまだ限界が見られる。すなわち、ユーザーが持っている情報や知識を活用することが企業のイノベーションにとって有効なことは明らかにされてきているが、ユーザーのアイデアや知識は暗黙知として情報粘着性という局限性があるため、企業がそれらを取り出して活用するためには困難性をともなう。そうしたなかで、現在、ユーザー・コミュニティの役割に関する研究が注目されている。ユーザーはユーザー・コミュニティに参加し、各自が保有する知識や技術をユーザー間や企業と共有することで、企業のイノベーションの推進に重要な役割を果たすと考えられるようになっていく。そこで本研究ではユーザーの持つ情報や知識を活用する一つ的手段として、ユーザー・コミュニティの役割に注目して検討していく。そして、その中でもリアル型のユーザー・コミュニティの有効性を明らかにしたいと考えている。現在、多くの企業においてオンライン型のユーザー・コミュニティが活用されているが、そこでやり取りされる情報や知識は

形式知に限られると考えられる。本研究では、ユーザーの暗黙知も含む情報や知識を獲得する方法として、リアル型のユーザー・コミュニティの役割に着目し、その有効性について検討していくこととする。

本論文の研究手法は以下のとおりである。まず、先行研究の検討をつうじてユーザー・イノベーション及びユーザー・コミュニティの概念を定義し、研究目的に即した形でこれら概念間の関連性をモデルとして提示する。そして、事例研究をつうじてモデルの検証を行うことで、ユーザー・コミュニティが企業のイノベーションの効率性や有効性にプラスの影響を与えていることを明らかにしたいと考えている。

なお、本論文の構成は第一章において「ユーザー・イノベーション」の概念を、第二章において「ユーザー・コミュニティ」の概念を先行研究に基づいて明らかにする。第三章ではそれを受けて、ユーザー・イノベーションとユーザー・コミュニティの関係、そして、それらと企業イノベーション及び業績との関係をモデルとして提示する。第四章では、具体的な事例としてカゴメ社を取り上げ、同社のオープン・イノベーションとユーザー・コミュニティの活用について紹介する。そして、第五章では、第三章で示したモデルの有効性をカゴメ社の事例を通じて検討・検証する。