

担当：三崎秀央教授

論文要旨  
WEB2.0 時代における  
ユーザーイノベーションプロセスの解明

経営学研究科 博士後期課程

2015 年度入学

BD15B001 番

浜田 裕一郎

2020 年 12 月提出

## 論文要旨

本稿では先行研究においてイノベーションの発生地点として議論されてきたユーザーイノベーションがプロセスとして議論されているオープンイノベーションの議論と混同している事からそのプロセスの解明を目的としている。

ユーザーイノベーションとは von Hippel (1976) に端を発している。ユーザーイノベーションは元来ある製品、サービスに対して先駆者的であり問題解決によって大きな功利を得ることの出来るリードユーザーによってイノベーションが誘発されるとするイノベーションの発生論理である。

しかしながら先行研究をサーベイするにユーザーイノベーションは具体的にそのプロセスなどはあまり議論されておらず、あくまでオープンイノベーションの一つとして議論されるなどしており、またその原点もあくまでイノベーションの発生地点として議論されるに留まっている。

またオープンイノベーション自体もその種類のあり方がソーシャルネットワーキングサービス（以下 SNS と表記）が主流となってきた時代にとって今までの類型を改めて見直し議論する必要があると考えられる。

WEB 社会によってもたらされた情報流動性の増加や急速なグローバル化の進歩によって製品ライフサイクルや消費者ニーズの多様化に対して今までの垂直統合モデルによる製品サービス開発が困難な時代になってきた背景から今の時代におけるオープンイノベーションのあり方を議論すると共に、ユーザーイノベーションの議論の本質がそのプロセスと発生地点とに混同されている点などに着目し、今の時代におけるユーザーイノベーションのプロセスの解明に対しイノベーションのプロセスの先行研究、またオープンイノベーションの種類の整理、また WEB1.0 から WEB2.0<sup>1</sup>へのユーザー行動のレビューを行い、ユーザーイノベーションのプロセス解明に向けたケース分析を行うものである。

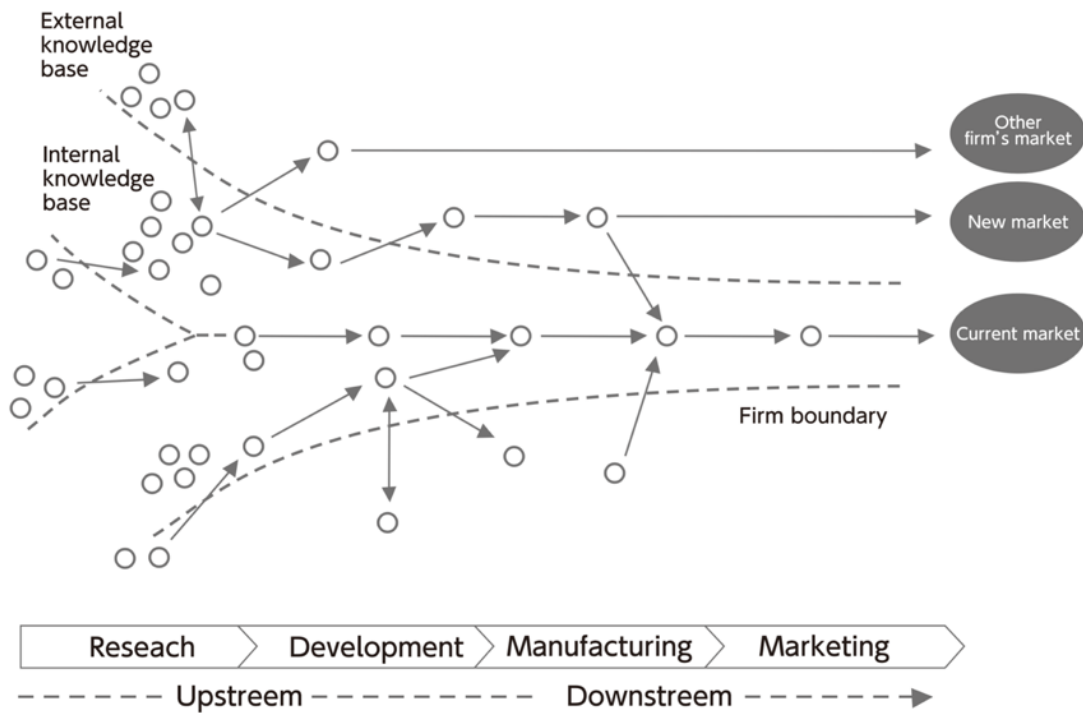
---

<sup>1</sup> ティム・オライリーによって提唱された概念であり、その定義は「旧来は情報の送り手と受け手が固定され送り手から受け手への一方的な流れであった状態が、送り手と受け手が流動化し誰でも WEB を通して情報を発信できる用に変化した WEB」とされている。(参照元：<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>)

本稿は序論と終章を含め全 6 章から構成されている。またケース分析においては筆者がエスノグラフィーとして参与観察を行った事例を元に関係者へ半構造化インタビューを行い、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて WEB2.0 時代のユーザーイノベーションのプロセスに対して考察を行っている。序章ではその問題意識と研究の目的を論じ、イノベーションプロセスの先行研究をレビューした。その上で Rothwell (1992) のカップリングモデル第 5 世代が Rothwell (1992) 自信の研究では、インターネットへの言及は明示的にはされていないとした上で、システム統合と広範なネットワーキングを想定しており、インターネット時代にとって適合されるとした先行研究から WEB がプラットフォームとして捉えられている WEB2.0 の時代においての一つのプロセスの解としての可能性を指摘した。

第 1 章ではオープンイノベーションの先行研究のレビューからその類型を整理し、今の時代においてのオープンイノベーションの類型を示した。オープンイノベーションにはインバウンド型 (Outside-In Process)、アウトバウンド型 (Inside-Out Process)、カップルド型 (Coupled Process) の 3 つの類型が存在している。その中でも今回はカップルド型 (Coupled Process) に注目した。その上で、オープンイノベーションのあり方としてカップルド型にはオープンにされた技術や知識を双方にとって、またそのネットワーク内において、常に漸進的に統合されるプロセスを視野に入れる可能性を指摘し、インテグラル・カップルド型の類型を示した。

図表 1：インテグラル・カップルド型の統合プロセス



出所：浜田（2017），p.235

第 2 章ではユーザーイノベーションの先行研究レビューから社会化のプロセスへのリードユーザーの必要性を示唆した上で、WEB2.0 時代のリードユーザーのあり方を示した。

また同時に情報の粘着性仮説と期待利益仮説の比較をレビューした上で、von Hippel（1994）や小川（2000）のユーザーイノベーションの議論はあくまでイノベーションの発生地点としての議論出会ったことを示した。そこで、小川（2000）と Szulanski（1996）の両面から情報の粘着性仮説を考察し、情報の粘着性仮説を単なるイノベーション発生地点を特定する議論にとどめず、プロセスとして捉え考察を行った。Szulanski（1996）は粘着性を移転にかかるコストのみの尺度で測ることは難しいとしてベストプラクティスの観点から粘着性を試みており、ベストプラクティスとはプラクティスを、知識を用いる組織ルーティンとして定義し、移転をプロセスとして捉えて測定に臨んでいる。

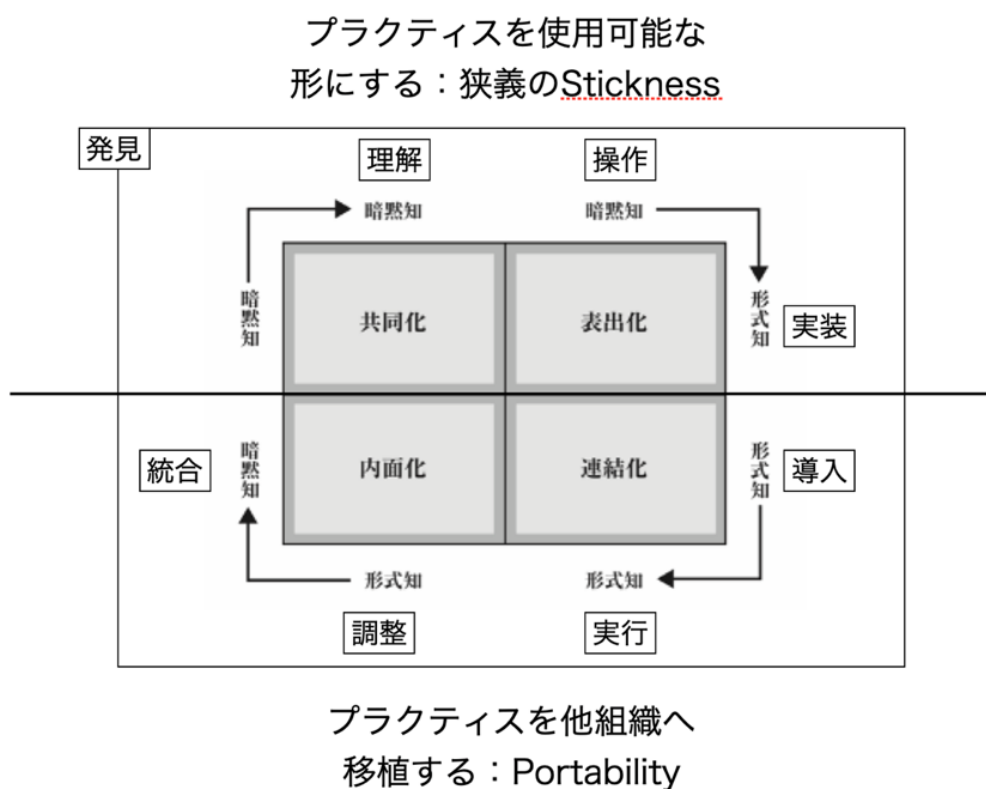
その上で移転の間に注目し値するような問題のある状況がどの程度経験された

のかの程度であるイベントフルネスに注目をし、測定を行った。

そこから見えたのは Von Hippel (1994) と小川 (2000) はプラクティスを使用可能な形に変換するプロセスを粘着性と定義し、Szulanski (1996) は使用可能になったプラクティスを他組織へ適用するプロセスを粘着性としている事である。

第 3 章では SNS がビジネスに与えた影響を考察し、イノベーションプロセスに与えた影響を考察した。その上で情報の粘着性仮説の情報とはなんであるかという考察も同時に行い、それは暗黙知から形式知への変換プロセスに近いことを示した。

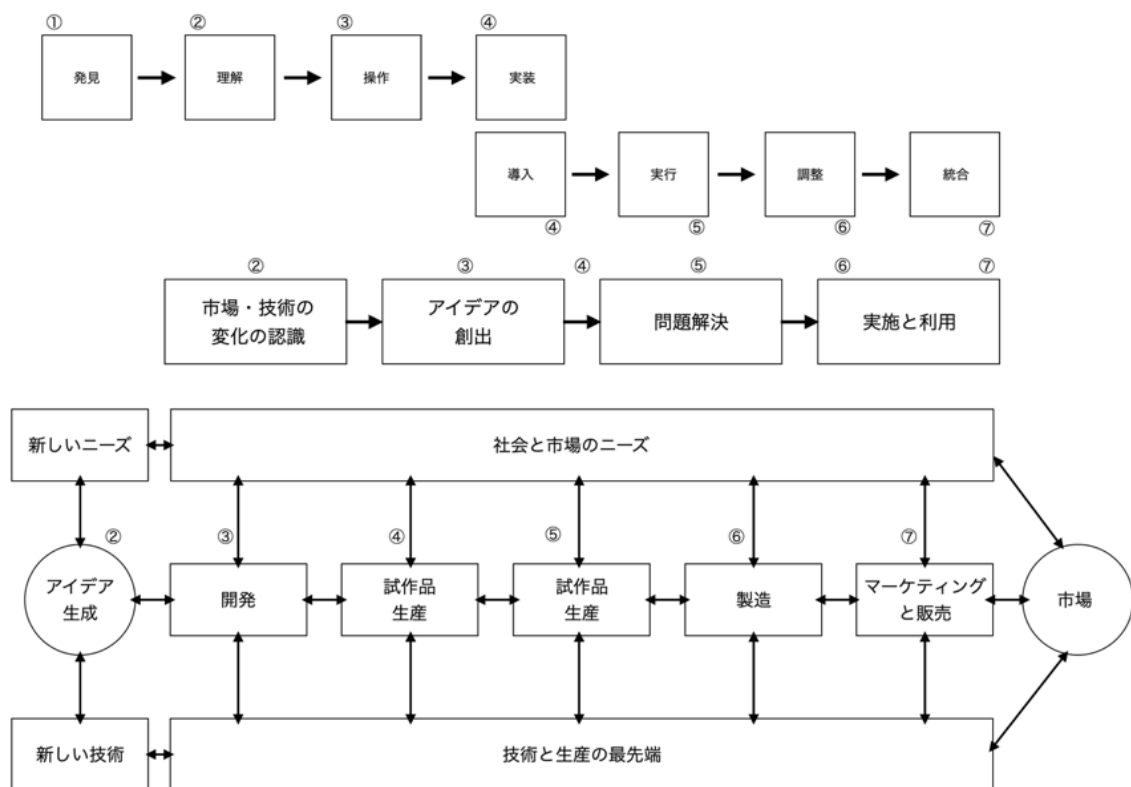
図表 2 : SECI モデルと情報の粘着性仮説のプロセスの比較



出所：Nonaka and Takeuchi (1995) , p.93 を元に筆者が加筆

また併せて、情報の粘着性仮説のプロセスを SECI モデルのプロセスと比較検討し、リニアモデルに端を発するイノベーションプロセスとその変換プロセスとの比較を行い、ユーザーイノベーションのプロセスには Rothwell (1992) のカップリングモデルに発見というプロセスを付与することで説明が付くことを示した。

図表 3：Rothwell のカップリングモデル、一般的なリニアモデル、情報の粘着性仮説のプロセスの比較



出所：筆者作成

第 4 章ではケース分析の枠組みを示した。ケース分析の枠組みとしては修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用ることとした。修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチの先行研究をレビューし、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチが研究者のあり方としてエスノグラフィーとしての存在を望ましいとしていること、また修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチはプロセス的な現象を解明するに適しているモデルであることを示し、本稿での正当

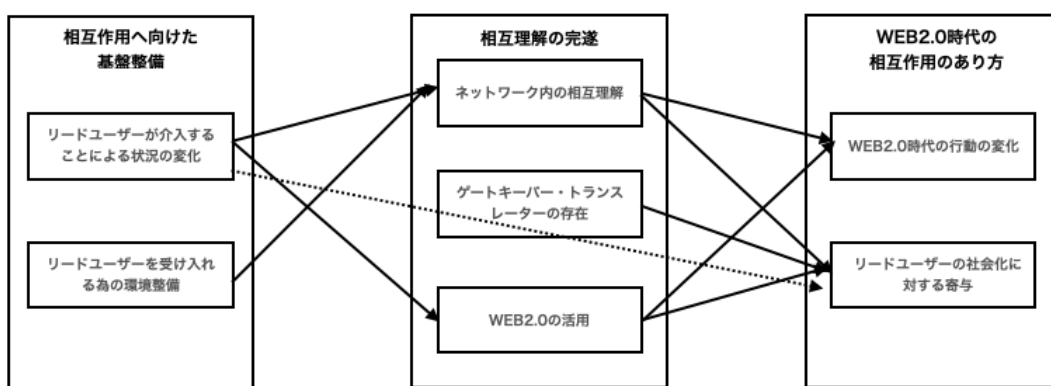
性を示した。また併せて今回取り扱うケースが単にプロセスの一部を切りとってイノベーションの創発を目指すのではなく常に漸進的にユーザーが関わることによってイノベーション創発につながっていると見て取れるということ。また同時に双方の情報が常にオープンにされていること。つまり今の時代においてリードユーザーがイノベーションのプロセスにおいて一点のみの関わりではなく常に漸進的に関わっているか。また双方の情報が全てのプロセスにおいてオープンにされていたが重要な点であるとして取り扱うケースと本稿で明らかにすべきプロセスとの整合性を示し、専門性の高い知識や技術の統合が必要となる HOYA 株式会社眼鏡店向けタブレットアプリケーション開発の事例から、株式会社ウノフクとのバッグの開発事例、株式会社ワールドとのパンプスの開発事例、株式会社日本防災研究センターでの防災啓蒙情報発信事業での事例など一般消費財に近く、インフルエンサーという広義な意味でのリードユーザーを取り扱ったケースを記述した。

第 5 章では第 4 章で記述した養父市の事例、また HOYA 株式会社眼鏡店向けタブレットアプリケーション開発の事例から、株式会社ウノフクとのバッグの開発事例、株式会社ワールドとのパンプスの開発事例、株式会社日本防災研究センターでの防災啓蒙情報発信事業での事例に携わった関係者を分析焦点者とし、既存研究から導かれた分析テーマに沿って修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる調査と分析を行った。その結果、14 の概念と 7 つのサブカテゴリー、3 つのカテゴリーが生成され半構造化インタビューによってえられたバリエーションを元に考察を行った。

得られた分析結果ではカテゴリー「相互理解の完遂」からネットワークの相互理解として、ネットワーク内での相互理解には「お互いの暗黙知の理解」「リードユーザーによるフィードバックループの存在」「リードユーザーが持つ情報の重要性の理解」が必要となること。ネットワーク内の相互理解を高めていくためにはリードユーザーが介入することによって関係者同士の状況が変化していく必要があること。「リードユーザーを受け入れる為の環境整備」が重要であると言える。企業側の話しやすい環境や関係者の協力による議論しやすい環境が開発環境に良

い影響をもたらしていること。「ネットワーク内の相互理解」は「WEB2.0時代の行動変化」にも対応する。WEB2.0時代における検索行動はハッシュタグの台頭が顕著に見られること。「ネットワーク内の相互理解」は「リードユーザーの社会化に対する寄与」にも大きな影響を与えること。またゲートキーパー・トランスレーターの存在として多人数が参加する開発ネットワーク内において知識や技術の高度な統合にはゲートキーパーとトランスレーターによる意見の翻訳と統合が必要となるケースが多いこと。「リードユーザーの社会化に対する寄与」にも大きな影響を与えていること。が示され、WEB2.0の活用では「ネットワーキングを活用した技術や知識の統合」が行われることでより相互理解の完遂へと導きやすくなること。「WEB2.0の活用」にはリードユーザーの介入が必要不可欠であること。ネットワーキングを活用することでより市場に近い感性的、感情的なキーワードを見つけることが出来ること。「WEB2.0の活用」によってリードユーザーの社会化に対する影響力が大きくなる事が示された。その結果、相互作用の必要性、また相互理解が完遂される為の道筋とリードユーザーの社会化に対する貢献のあり方を示すことが出来た。

図表 4：修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ分析まとめ（結果図）



出所：筆者作成

しかしながら、本研究では実証面においていくつかの限界と課題がある。まず



ケースの取り扱いとしてとして一般的な産業財としてのケースが中心であった点があげられる。一つの比較対象として眼鏡業界という専門性の高い分野でのケースはあったものの、他のケースはあくまで開発に際し、専門性が高いとは言えない分野でのケースの取り扱いとなったことに本研究の限界があると考えている。また理論的な部分においては受け止める側の組織的な対応に関して修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づくインタビューによって解明された部分はあるが、組織対応に関しては先行研究のレビューに基づくインタビューとはなっていないため、組織的な対応の理論的な考察は課題として残されていると考えている。

また取り扱った分析焦点者も 17 名となっており、カテゴリー構築もコアカテゴリーを生成するまでには至っていない。その為、今後はより修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによって取り扱うケースを拡大し、更に分析焦点者を増やしていくこと、また組織的対応の既存研究を整理し、エスノグラフィーとしてより分析焦点の枠組みを広げた上で分析焦点者に対して観察、また分析を行う事で、残された課題に対する理論的なアプローチも見えてくると思われる。それらは今後の研究課題とし、引き続き理論的な考察を深めて行きたい。