

学位論文及び審査結果の要旨

横浜国立大学

氏名	會津 律治
学位の種類	博士(学術)
学位記番号	環情博甲第2031号
学位授与年月日	平成30年12月31日
学位授与の根拠	学位規則(昭和28年4月1日文部省令第9号)第4条第1項及び横浜国立大学学位規則第5条第1項
学府・専攻名	環境情報学府 環境イノベーションマネジメント専攻
学位論文題目	状況に埋め込まれた学習の視点からの社会規範の変化とイノベーション—客と店の協働学習が生む新たな価値—
論文審査委員	主査 横浜国立大学 教授 志田基与師 横浜国立大学 教授 周佐喜和 横浜国立大学 教授 安藤孝敏 横浜国立大学 准教授 長谷部英一 横浜国立大学 教授 有元典文

論文及び審査結果の要旨

論文は、執筆者の経営するフランス料理店とバーベキュー店の業態の変遷を事例とした参与観察の方法による実証研究に関するものである。

この研究の特徴の第一点は以下のとおりである。この二つのレストランは、食券方式による完全セルフサービスのフランス料理店、および調理のすべてを来店客が行うバーベキューレストランという極めて特徴的な営業形態であるが、多くの顧客に支持されている「繁盛店」でもある。格式とフルサービスが当然とされるフランス料理店一般の常識を打ち破るフランス料理店や、店側は一切調理をしないという料理店の概念からも逸脱したバーベキュー点のような経営方式がなぜ可能かを、その場に立ち会った当事者の一員としてオリジナルなデータに基づき明らかにしたことである。

特徴の第二点は、この題材が(1)経営学における「新機軸 innovation」の事例研究であり「誰がどのようにしてイノベーションを引き起こすのか」という論争点に新情報を与えるものであり、(2)レストランにたいして社会的に抱かれている期待や規範の再定義の過程(社会変動)を具体的に記述するという社会学的研究であり、(3)店側と顧客(たち)という複数の主体の行動や態度の変容が、それぞれの学習ではなく状況に導かれた共同の産物であるとする新たな心理学的知見を補強するものである、という点できわめて高度なレベルでの学際研究として結実していることである。

具体的には、以下のような事例である。

レストラン内で、持ち込んだビデオ・プロジェクターを用いて来店客がYouTubeの視聴を始めた例。店側と客側のちょっとしたすれ違いから始まってしまったが、結果として店とほかの来店客から許容されてしまったこと。

バーベキュー店のBGMが店のCDから客の持ち込んだ携帯プレイヤーに変化、BGMを自由に設定できるということから現在ではテーブル・グループごとにポータブルスピーカーによる個別音源へと変動。店側と客側の提案のやりとりがBGMは一律店側が管理から客側が個別に設定に規範行動ともに変化したこと。

子ども来店可能としたフランス料理店(これは当初からあえて設定されたフランス料理店の既存の規範からの逸脱)では、客側の要望により設定した「お子様フレンチ」を廃止、結果として子ども客も大人と同じフランス料理を食べるようになる、という新たな規範・期待の体系に着地したこと。その他。

これらの事例などを通じて上記（１）（２）（３）にかんして以下のような考察を得る。

イノベーションはだれかが仕掛け（原因）で、他の誰かがそれに従う（結果）というような因果関係ではないこと、さらにそうした相互作用が成功して市場に受け入れられるか否かは、極めて状況依存的でマニュアル化する（黄金の経営手法）などは存在しないことを明らかにした。

期待の相補性には一定の自由度があり、その自由度が別の期待の体系を生じさせること、社会化と社会統制のもっている拘束力はさほど強くなく、相互行為の中で規範的秩序は自生的に成立（し、維持もされ、変更も）することを明らかにした。

心理学ではこれまで「学習」は個体としての生物有機体、具体的には個人の行動変容として記述されがちだったが、ここでは相互作用という状況の中でそれぞれのエージェントが同時的に新しい行動原則を発見するという状況に埋め込まれた学習が存在することを示す格好の事例となった。

以上の内容により、審査委員会は全員一致で、この論文が「博士（学術）」の学位を得るのに十分な水準に達しているものと判定した。

注 論文及び審査結果の要旨欄に不足が生じる場合には、同欄の様式に準じ裏面又は別紙によること。