

Title	教育サービスの経験価値共創モデルに関する研究「韓国語教育サービスのアクションリサーチ」
Author(s)	董, 又碩
Citation	
Issue Date	2014-12
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/12616">http://hdl.handle.net/10119/12616</a>
Rights	
Description	Supervisor:小坂 満隆, 知識科学研究科, 博士

## 概 要

本研究の対象である教育サービスは、重要なサービスの一つである。教育サービスは利益や満足という他のサービスに求められる価値に加えて、社会で必要とする知識と技術を教えることで、社会の資産となる人材を育成しなければならない。このような特徴により、教育サービスでの提供者と利用者の価値共創は重要である。

教育サービスの効果やサービス価値は、教育サービスの利用者である、学習者の特徴（成りたい目標、学習者のレベル、学習者の興味、学習者の経歴など）を反映して形成されるものであり、学習者と教育サービス提供者が教育サービスの価値を共創する、サービス視点に基づいた教育サービスを提供すべきである。

本研究では、サービス視点による価値創造の考え方を教育サービスに適用することで、教育サービスの価値創造を3つのパターンに分類する。そして、教育サービス提供者が学習者の要望や経験に関する情報をもとに適切な教育サービスを提供することができる経験価値共創モデルを提案する。更に、提案したモデルが有効であることを、韓国語教育サービスにおけるアクションリサーチを2012年6月1日から7月20日まで、石川県小松市に所在する韓国語教室2ヶ所の22人を対象で実施・評価することで実証した。実験の結果、提案モデルを適用した教育サービスの利用により、全体的にサービス満足度とサービス関係者間の新密度が向上できた。特に、経験共有を行った学習者の満足度（7.66点）が経験共有を行っていなかった学習者の満足度（6.22点）より高かった。また、経験共有を行った学習者は、先生及び他の学習者との親密感が強化され、サービスを友人に推奨する傾向につながった。

本研究の新規性は、サービスアプローチとサービス価値創造の視点に基づいて、「教育サービスの価値創造を3つのパターンに分類」した点、サービス価値創造において情報技術を活用し、「注目者と間接サービス場を取り組んだ経験価値共創モデル」を提案した点、更に、韓国語サービスを対象としてアクションリサーチを行い、提案モデルの有効性の検証を行った点である。このようなサービス価値創造に基づく教育サービスモデルの研究は前例が見当たらない。

本研究で検証した提案モデルによる教育サービスは、サービス利用者の特徴を考慮して、利用者の知人たちまでを潜在的な顧客と考え、情報技術を活用し、サービス提供者との親密感と共感に基づいたサービス価値創造の仕組みを提供する。それにより、教育サービスの満足度の向上を狙い、利用者中心の価値共創指向の教育サービスの開発とイノベーションを促進し、多分野の教育サービスの活性化に寄与しうる。

今後の課題としては、多様な教育サービス分野で提案モデルを適用してモデルの有効性と限界を調査し、サービス分野での活用可能性を幅広く検討することが挙げられる。その実践として、今後教育サービスをビジネスとして展開していくことが考えられる。