

Title	多様なサービス開発と事業変革を加速するビジネス・エコシステム活用モデルの提案—クラウドサービスを対象とした事例研究—
Author(s)	番家, 賢一郎
Citation	
Issue Date	2024-12
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/19685
Rights	
Description	Supervisor: 内平 直志, 先端科学技術研究科, 博士

概要

デジタル技術の普及によって事業環境が迅速に変化し、多様な顧客ニーズが存在する現代において、特定企業が単独で価値を創出だけでなく、複数の組織が補完的な価値を共創することは、社会的に重要性を増している。特に、個々の企業が単独で保有する資源や能力だけで、これらの変化に対応することには限界がある。この課題に対する解決策のひとつとして、共通の目標や目的を達成するために複数の補完的な企業と協調し、多様な顧客へさまざまな価値を提供することができる、ビジネス・エコシステムが注目を集めている。

従来のビジネス・エコシステム研究では、ビジネス・エコシステムの定義・分類や構造理解や、企業における競争戦略の一環として発展してきた。しかし、多様で変化の激しい顧客ニーズや市場動向を基に、如何に補完的な企業と価値を共創できるかという昨今の社会的要求を踏まえると、ビジネス・エコシステム概念を応用し、具体的な価値創造プロセスへ発展する余地がある。特に、ビジネス・エコシステムの中心的な企業であるキーストーン企業と補完企業が価値共創の過程でどのようにビジネス・エコシステムを形成・発展できるのかという問いに応えることには、これまでのビジネス・エコシステム研究から、顧客を起点とした具体的なサービス開発メカニズムに発展するという学術的意義に加え、個々の企業単独での価値創出に対する限界を打破するという点でも実務的意義がある。

そこで本研究では、デジタル技術のひとつであるクラウドサービスに着目し、ビジネス・エコシステムを踏まえた IT サービス開発プロセスと、ビジネス・エコシステムの変革プロセスを明らかにした。具体的には、グローバル規模でビジネス・エコシステムを形成する Amazon Web Services (AWS) と Microsoft Azure IoT の事例を基に、2つの点を明らかにした。1点目は、キーストーン企業は IT サービスの提供前段階から、補完企業と協業し顧客ニーズを満たす IT サービスを試作し、並行してビジネス・エコシステムの形成や修正を実現する IT サービス開発共創プロセスを明らかにした。2点目は、既存ビジネス・エコシステムが持つコアバリューや経験を活用し、既存ビジネス・エコシステムから新規ビジネス・エコシステムへの円滑な移行を実現しつつ、補完企業の変革についてもどのようなプロセスで変革を実現できるのか、連続型・非連続的なビジネス・エコシステム変革モデルを明らかにした。

特に、ビジネス・エコシステムが存在する前提で価値を共創するのではなく、顧客起点でコアバリューや補完的価値を創出しつつ、並行してビジネス・エコシステムの形成・発展を明示した点において、学術的な貢献を有する。

キーワード: ビジネス・エコシステム, ダイナミック・ケイパビリティ, 持続可能な開発, IT サービス開発手法, 顧客参加