



バウンダリー・スパニングにおける企業内SNSの効果と課題

阿部, 裕香里

(Degree)

博士 (経営学)

(Date of Degree)

2020-03-25

(Date of Publication)

2021-03-01

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲第7683号

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1007683>

※ 当コンテンツは神戸大学の学術成果です。無断複製・不正使用等を禁じます。著作権法で認められている範囲内で、適切にご利用ください。



論文内容の要旨

本論文の目的は、チーム・バウンダリー・スパニングにおける企業内 SNS (Social Networking Sites) の活用状況、活用効果及び課題を明らかにすることである。これらの課題を明らかにすることにより、組織内のコミュニケーションの改善や業務の効率化、イノベーションの創出、企業内 SNS の効果的な運用方法において新たな知見をもたらすことが本研究の狙いである。本論文は、経営学における組織論及びイノベーション論のチーム・バウンダリー・スパニングに関する研究領域において、企業内 SNS の活用に焦点を当て、学問的課題を解決する研究として位置付けられる。

研究方法は、質的研究におけるケーススタディの手法を選択した。理由は、組織において新しいコミュニケーションの現象である企業内 SNS を扱うことや効果や問題が「どのように」「なぜ」生じるのかといったメカニズムを捉えるのに適しているためである。本研究では、チーム・バウンダリー・スパニングに企業内 SNS を活用している製造業 3 社 11 グループに半構造化インタビューを実施した。

調査結果からは、チーム・バウンダリー・スパニングにおける企業内 SNS の活用状況やどのような効果や問題が生じているかが明らかになった。使節的活動において企業内 SNS を使用しているケースでは、直接部門、企業内 SNS の使用の公式性の高さ、管理者層や公式部門の関与度の高さが確認された。使節的活動においては、一部の活動のみ企業内 SNS の使用が確認された。使節的活動へ企業内 SNS を活用することにより、階層的なコミュニケーションの不足、取得情報の有用性に関する判断の困難性、上司の評価や影響に関する問題を改善する効果があることが明らかにされた。

タスク調整活動において企業内 SNS を使用しているケースでは、企業内 SNS の公式性の高さが必要であることが確認された。タスク調整活動においても一部の活動のみ企業内 SNS の使用が確認された。タスク調整活動へ企業内 SNS を活用することにより、調整活動の時間や参加人数の限界、対象者のみの招集の困難性、異業種のチーム設立や問題解決の困難性、業務効率の問題を改善する効果があることが明らかにされた。

情報探索活動においては、特に業種や活動の公式性などに関係なく企業内 SNS が使用されることが確認された。また、情報探索活動へ企業内 SNS を活用することにより、競合企業やその他グループの情報、技術、市場に関する情報以外に人や関係性、労働環境に関する情報の探索活動が本研究で新たに確認された。情報探索活動へ企業内

学位論文審査要旨

氏名 阿部 裕香里

論題 バウンダリー・スパニングにおける
企業内 SNS の効果と課題

審査 令和 2 年 3 月

神戸大学

SNSを活用することにより、個人やチーム間での情報把握の不足、専門家や専門知識への探索の困難性を改善する効果があることが明らかにされた。

本研究で新たに確認された活動である情報共有活動においても、特に業種や活動の公式性などに関係なく企業内 SNS が使用されることが確認された。情報共有活動に企業内 SNS を活用することにより、共有情報の質・情報量・共有機会の限界や情報取得から共有までの所要時間の長さ、拠点やチーム間の情報共有の不足、情報共有における不便性に関する問題を改善する効果があることが明らかにされた。

チーム・バウンダリー・スパニングに企業内 SNS を使用することにより問題も生じることも明らかになった。本研究では、批判・苦情の発生、利用コストの増加、利用抑制圧力、活発性の低さ、情報管理の問題、機能・使用へのネガティブな知覚、不明確性の知覚、有効活用の困難性という 8 つの問題が生じることが明らかにされた。

結論として、チーム・バウンダリー・スパニングに企業内 SNS を活用することにより、使節的活動とタスク調整活動の一部の活動と情報探索活動と情報共有活動に企業内 SNS の効果があることが明らかにされた。しかし、企業内 SNS を使用する上で生じる問題を対処しなければチームや組織的成果へ結びつけることは困難である。特に利用抑制圧力、活発性の低さ、情報管理の問題は、チーム・バウンダリー・スパニングにおける企業内 SNS の活用を阻害するため重点的に対処する必要がある。

本研究の学術的含意として、①チーム・バウンダリー・スパニングにおける新たな活動の追加、②企業内 SNS の活用効果における企業内 SNS の技術の特性との新たな関係、③チーム・バウンダリー・スパニングにおける活動への企業内 SNS の適性とその理由、④企業内 SNS が導入されたことによる新たな効果や問題、発生要因、対処方法、⑤組織内での新たなコミュニケーションの形態と分業や調整における現象の変化を捉えることが可能となったという 5 点が挙げられる。

本研究の実践的含意として、チーム・バウンダリー・スパニングの各活動において問題が生じている場合、企業内 SNS を実際に活用することにより問題を改善できる可能性があることが期待される。しかし、企業内 SNS を有効に活用するためには、①使用率や認知度の向上、②情報の機密性やプライバシーに関する組織全体でのポリシーの設定、③コミュニケーション・ツールへの特定の用途の設定、④ユーザーへの興味関心への促進活動、⑤トップや上司のコミットメントを行うことが必要である。

論文審査の結果の要旨

本論文は、近年普及しつつある企業内 SNS が、企業におけるバウンダリー・スパニング、特にチーム・バウンダリー・スパニングにおいて、どのような活動に利用されているのか、どのような効果を生み出しているのか、どのような課題(問題)に直面しているのかについて、3 社 11 事例について詳しいフィールドワークに基づいて、分析的に明らかにしたものであり、組織論、イノベーション論、さらには経営情報論において新たな知見をもたらす独自の学術的貢献であると認められる。

本論文の主な貢献は、まず、企業内 SNS という新しい情報ツールが、組織内のコミュニケーションや調整、情報探索、情報共有という活動における使われ方に、経験的研究から 5 つのパターンが存在することを見出し、多様性の存在を具体的に示したことである。そのとき、多くの事例に共通する活動と、そうではない活動についても明らかにしたことや、それらの理由を示したことも重要な貢献である。

次に、チーム・バウンダリー・スパニングへの効果について経験的研究に基づいて詳しく明らかにしたことも主たる貢献である。この場合も、多くの事例に共通してみられる効果と、そうではない効果とを具体的に示し、その理由について調査に基づいて考察を行っていることが高く評価される。また、活動ごとにどのような効果がみられるかを具体的に示したことも重要な貢献である。

主要な貢献の第三は、チーム・バウンダリー・スパニングに向けて、企業内 SNS の活用における諸問題についても具体的に明らかにしたことである。これについても、それぞれの問題の原因や背景的要因について経験的研究に基づいて考察するとともに、その解決策についても提示しており、実務家が具体的な問題に直面した場合に、解決への具体的な示唆を提供するものとして高く評価される。

最後に、これまでの組織論で注目されてきたゲートキーパーや重量級プロダクトマネジャーのように主体によるバウンダリー・スパニングとは違って、企業内 SNS という情報技術システムによるバウンダリー・スパニングに注意を促し、その特性の解明を進めたことも大きな貢献だといえる。

このように本論文は優れた研究ではあるが、問題がないわけではない。主な問題として以下の点がある。チーム・バウンダリー・スパニングに対し、企業内 SNS の効果や課題について、活動ごとや効果や課題のタイプごとのそれぞれ詳しい議論はなされ

ているが、それらを併せて得られる理論的な見解が少ないことである。主体によるバウダリー・スパンニングとは異なるメカニズムであるという指摘は確かにその一つであろうが、それ以上の、あるいはそれ以外の議論の展開は見受けられない。また、アフオーダンスという概念が導入されているが、それが必ずしも有効に議論において活用されているようには見受けられない。さらに、日本企業の事例を扱っているが、日本企業ならではの特徴を見出そうという態度があまり見受けられない。

これらの問題はあるが、いずれも今後の課題ともいうべき事柄であり、本論文の学術的貢献を損なうものではない。

以上の理由から、審査委員は、本論文の著者が、博士（経営学）の学位を授与されるに十分な資質を持つものと判断する。

令和2年3月5日

審査委員 主査 教授 原 拓志

教授 松嶋 登

准教授 宮尾 学