

[博士論文審査要旨]

申請者：宮川 幸子

論文題目 顧客間関係の創出を通じた競争優位性の獲得 ―間接的アプローチによる企業成長のメカニズム―

審査員 西野 和美
島本 実
藤原 雅俊

本論文は、後発及び規模面で劣位にある企業が、同質化行動も起きるような競争激しい市場でいかに競争優位を獲得するに至るか、そのメカニズムを明らかにしたものである。事例として中国のインターネットサービス市場で急成長した企業を取り上げ、定性分析と特許分析によって、それら企業が顧客間相互作用を促進させるような働きかけを巧みに行っていることを示した。まず、顧客主導型のコミュニティを直接コントロールしようとするのではなく、顧客間相互作用を促進させるような施策を継続的に投入することで、ユーザーネットワークの量的拡大と質的充実を実現させたことを、定性分析から示した。次に、これら企業では顧客間のやり取りの活性化や結びつきの強化を意図した技術開発が行われてきたことを、比較対象企業をも含めた特許分析で明らかにした。これらの分析結果から、顧客間相互作用を促進させるプロセスとメカニズムを示し、顧客間関係に関する知見と技術を継続的に内部資源化することによる模倣困難性の向上によって、持続的競争優位性の確立に至ることを提示している。

本論文の貢献は、テンセントとシャオミという中国で急成長した二つの企業の設立初期を丁寧に事例としてまとめたこと、それと合わせて、これら企業の中国での特許情報を分析して研究開発の方向性を可視化したことである。定性分析から導かれた仮説を特許分析結果によって裏付けたことになり、本論文での主張の信頼性と妥当性を高める効果をもたらした。また、直接顧客をコントロールしようとするのではなく、顧客間相互作用の促進、という間接的アプローチが、結果としてユーザーネットワークの量的拡大と質的充実の実現につながったという因果経路も、ネットワーク外部性を持つ事業の発展形態について新たな解釈を提示したものといえる。

一方で、本論文には課題も残されている。対象企業が二社であること、また対象企業がいずれも中国企業であることで文化的社会的背景から生じるバイアスの可能性などである。そして特許分析もまだ進展させる余地がある。理論の信頼性向上のためにも、更なる企業事

例研究や特許分析が望まれる。しかしこれらの課題があるとはいえ、今後の研究活動の中で十分に解明可能なものであり、本論文そのものの価値を損なうものではない。

よって、審査員一同は、所定の試験結果をあわせ考慮して、本論文の筆者が一橋大学学位規則第5条第1項の規定により一橋大学博士（商学）の学位を受けるに値するものと判断する。