

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	http://hdl.handle.net/10119/12616
Rights	
Description	Supervisor:小坂 満隆, 知識科学研究科, 博士

氏名	董 又碩			
学位の種類	博士(知識科学)			
学位記番号	博知第 161 号			
学位授与年月日	平成 26 年 12 月 24 日			
論文題目	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」			
論文審査委員	主査	小坂 満隆	北陸先端科学技術大学院大学	教授
		神田 陽治	同	教授
		内平 直志	同	教授
		白肌 邦生	同	准教授
		平松 綾子	大阪産業大学	教授

論文の内容の要旨

In this dissertation, a new service model with experience sharing for value co-creation (Experience Sharing based Service Co-creation Value Model: ESSCV model) is proposed.

According to legacy service theories, service providers provide services to customers based on fixed scenarios. When the services are successfully finished, customers leave the service stage. Finally, customers decide the value of services which they have received and the entire process for providing services is finished. However, customers' experiences lead to new needs for services.

Our main purpose of this dissertation is to consider the successive service co-creation value after providing services. Service values for customers are changing dependent on their experiences as time goes by and are influenced by interactive sharing experiences with closely related people. Based on such considerations, a new service model for education service is proposed.

The proposed model utilizes information technology (Web2.0, Social network service, Smart device) for sharing their experience values among teachers, students and their friend. The effectiveness of the proposed model is demonstrated through the action research of Korean language education service.

In the action research, ESSCV model was applied to Korean language education service during 7weeks. We conducted the Korean education service based on ESSCV model on two Korean classes, 22 people during 7weeks (01.Jun~ 20.July, 2012) in Komatsu city, Ishikawa prefecture, JAPAN.

As a result, the shared customers who shared their experiences using information technology such as SNS had high satisfaction points with 7.66 (maximum 10 points). On the other hand, the non-shared customers had low satisfaction points with 6.22. Also, the shared customers had higher points on communication with 6.41 and recommendation with 7.8. But the non-shared customers had lower point

with 4.7 and 5.8 respectively. The students' satisfactions were improved by sharing their experiences. These results showed that the proposed methodology could increase the service co-creation value and satisfactions among service providers and customers.

Therefore, the effectiveness of the proposed model could be demonstrated through its application to Korean language education. The utilization of information technologies such as Web2.0, social network, smart devices for sharing experiences value is very effective for co-creating high service values.

Keywords: Service science, Education service, Experience Sharing, Korean language, ESSCV Model

論文審査の結果の要旨

サービスを顧客とサービス提供者の価値共創とするサービスサイエンスの重要性が叫ばれるようになり、サービスに関する研究や教育が世界各国で重要視されてきた。本論文は、こうした流れの中で、サービスサイエンスを教育サービスに適用し、ユーザである学生とサービス提供者である教師の価値共創を狙ったもので、サービスサイエンスの新たな応用として意義がある。本論文では、サービスにより生成された価値が、利用者がサービスを受けた場から離れた後も、時間の流れと共に変化することに注目し、情報技術を活用することによってユーザとの接点を確保して、ユーザニーズを把握する仕組みを考案した。具体的には、直接サービスを提供する「直接サービス場」とサービスを提供した後の利用者との接点を「間接サービス場」とし、間接サービス場において時間経過とともに形成される利用者のサービス経験の価値の変化を考慮した、サービス価値共創のための新しいサービス価値共創モデル：Experience Sharing based Service Co-creation Value Model (ESSCV、以下 ESSCV モデル) を提案している。情報技術を用いた「間接サービス場」での3者（サービスに関わる提供者・利用者・注目者）間のサービス経験の共有により、利用者の満足度・サービス提供者との共感度の向上と同時に、注目者（利用者の知り合いで、潜在的な利用者）のサービスに対する興味の醸成を狙っている点に新規性がある。

本論文では、この考え方を教育サービスに応用した。具体的には、韓国語教育サービスを取り上げて、提案モデルに沿った韓国語教育サービスのアクションリサーチを行い、その有効性を実証した。ここでは、韓国語教育において、直接サービス場と間接サービス場を定義し、ユーザのペルソナ化を行って、ペルソナごとの経験価値を評価し、それに基づいてペルソナの求めるサービスを提供している。こうした教育に対するユーザの満足度をアンケートで評価し、提案方式の有効性の検証を行った。

情報技術が進展する現在にあって、ユーザの経験を情報技術で共有し、それに基づいて適切なサービスを見出す仕組みを提供するものとして、技術的な新規性と実用面での有用性を兼ね備え

た研究である。また、新たなサービスのための知識創造とその有効な活用という点で知識科学の研究としても意義がある。

以上、本論文は、教育サービスにおいて、サービスサイエンスの価値共創の重要性を認識した新しい経験価値共創モデルを提案し、その有効性を示したものであり、学術的に貢献するところが大きい。よって博士（知識科学）の学位論文として十分価値あるものと認めた。