JAIST Repository
https://dspace.jaist.ac.jp/

Title	高齢者教育におけるサービス価値共創―前期高齢者に対する中国大学の事例研究
Author(s)	蔡，金芳
Citation	
Issue Date	2017-06
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/14746
Rights	
Description	Supervisor:小坂　満隆，知識科学研究科，博士

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

氏　　名	蔡　　金　芳			
学　位　の　種　類	博士(知識科学)			
学　位　記　番　号	博知第 203 号			
学位授与年月日	平成 29 年 6 月 23 日			
論　文　題　目	Service Value Co-creation in Older Adult Education: Case Studies of Chinese University of the Third Age （高齢者教育におけるサービス価値共創―前期高齢者に対する中国大学の事例研究）			
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
		池田　　満	同	教授
		藤波　　努	同	教授
		白肌　邦生	同	准教授
		田柳　恵美子	はこだて未来大学	教授

論文の内容の要旨

The nation is rapidly graying. Such statement is mentioned in a report by American Council on Education, 2007. Aging society has becoming a global phenomenon, as the rapid growing number of older people in the world. This problem leads to various social problems such as workforce shortages, health and medical care burden and increasing demand for financial investment.

Older adult education (OAE) is a process of knowledge creation, providing older adults with ways to improve their knowledge and skills and help them to live better life in their third ages. OAE has been being increasingly adopted and deployed in many countries as an effective approach to improve the life quality of retired older adults, to keep them both physically and mentally healthy, and to help them back to workplace. In many countries, governments invest huge manpower, material resources and financial resources to found OAE organizations and provide the education as a public service. There are also numerous researches on OAE ranging from theories to practices. A challenging problem of OAE is that it lacks systematic approach to maximize the value of OAE services, i.e., curriculum that makes both the older learner and the education provider maximally satisfied and profited from the education, due to the variety of older learners' requirements and uncertainty of education providers' objectives.

Service science is a research field of studying complex service systems in which specific arrangements of people and technologies take actions that provide value for others. Maximization of service values is one of the hottest research topics in this field. Value co- creation has been proposed as an effective mean to maximize service values. It emphasizes collaboration between service providers and consumers. Many service value co-creation models are proposed and proved effectively in business services.

In this work, we study the value co-creation of OAE curriculum development from service science

perspective, aiming at investigating a systematic approach to achieving the maximization of OAE service values. We first propose a structure and process model for OAE value co-creation from service science perspective. OAE as non-profit public service, its value can be achieved through value co-creation; older learners are co-creators of OAE value.

We then conduct case studies to validate the proposed research hypothesis. We choose three representative OAE universities in China as cases and investigate their mechanisms of developing OAE services and curriculum and compare analysis results with hypothesis and summarize new findings. Through case studies, we find that our hypothesis is almost consistent to the mechanism of curriculum development in OAE universities but with some new specialties.

Finally, we make comparison of three chosen OAE universities and also compare OAE university with other modes of OAE and general school education to find more specialties of curriculum development of OAE universities. Based on case study and discussion results, we propose a new curriculum development process model for value co-creation of OAE university with high educated learners called a four-stage spiral model. The novelty of the proposed model is that it formalizes the curriculum development process in OAE university through the whole life cycles and each iteration of the four steps in the model is a waterfall process. The new novelties make the spiral model distinct from KIKI model from which the spiral model is derived.

Keywords: Older adult education, service science, service value co-creation, curriculum development, four-stage spiral model

論文審査の結果の要旨

最近のサービスサイエンス研究は、サービスが経済行為の基本的な論理だとする Service Dominant Logic(SD-logic)の重要性と顧客とサービス提供者間の価値共創を重視している。この価値共創の概念は、ビジネスだけでなく、教育、地域社会など様々な分野への応用が検討されている。一方、世界的な高齢化社会の到来により、高齢者の活性化に向けた教育も重要な問題とされている。本論文は、こうした背景から、価値共創の概念を高齢者教育におけるカリキュラム開発へ応用した研究である。具体的には、教育提供者と高齢者である学生が、高齢者教育のカリキュラム開発において価値共創を行うことの有効性を実証し、高齢者教育のカリキュラム開発プロセスをサービス価値共創モデルとして提案した。

本論文では、中国上海市における高学歴者に対する高齢者教育の３つの成功事例を分析するケーススタディを行っている。サービス価値共創モデルである KIKI モデルのプロセスがカリキュラム作成プロセスに応用できるのではないかという仮説に基づいて、それを検証するためにアンケートとインタビューによりデータを収集して、仮説の妥当性を評価した。分析の結果、対象とした３つのケースに共通して以下の事項が明らかになった。(1) 提供側である教員と高齢者の学

生との間で、KIKI モデルのようなサービス価値共創プロセスが 6 つのステップで実施されていた。(2) カリキュラム開発は、サービス価値創造がスパイラルに成長するライフサイクルモデルとして記述できる。(3) サービス価値共創プロセスにおける教員と高齢者である学生の役割は、開発するカリキュラムタイプに依存する。こうした検証結果に基づいて、高齢者教育におけるカリキュラム共創プロセスモデルを four stage spiral model of OAE として提案した。

本研究は、今後重要になる高齢者の活性に対する高齢者教育において、経験豊かな高学歴の高齢者学生とサービス提供者である教育機関との関係をサービス価値共創関係と捉え、カリキュラム共創プロセスをサービス共創プロセスとしてモデル化したことに意義がある。一般に、高齢者教育を対象にした研究は、趣味・娯楽、生活支援などサークル活動的なものが多いが、本研究のように高齢者が自らの経験をいかして、積極的に教育活動に参加することが高齢者自身や社会の活性化に繋がる事例は、今後の高齢化社会の教育活動として新たな方向性を示している。このように、本研究は、サービス価値共創を新たな具体的事例でモデル化し、その有効性を示した新規性と有用性のある研究と評価できる。

以上、本論文は、サービスサイエンスの価値共創の重要性を認識し、その新たな応用として高齢者教育を取り上げ、カリキュラム開発プロセスをサービス価値共創モデルとして提案し、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。