

企業のコンシェルジュ型情報発信戦略と 情報発信支援システムに関する研究

科研費など助成金による平成18年度研究成果報告

稲永 健太郎
INENAGA, Kentaro

九州産業大学 情報科学部 社会情報システム学科
Department of Social Information Systems, Faculty of Information Science, Kyushu Sangyo University
inenaga@is.kyusan-u.ac.jp, <http://www.is.kyusan-u.ac.jp/~inenaga/>

1. はじめに

本研究は、平成17・18年度の2年間にわたり、文部科学省科学研究費補助金(若手研究(B))の助成を受け実施したものです。本稿では、その研究の概要や成果を報告します。

2. 研究概要

2.1 研究の背景

近年の情報化社会の進展に伴い情報の重要性がますます高まりつつある中、ここ数年、企業による情報発信(配信、提供、開示、公開等)に注目が集まっています。“顔”の見える企業を目指し情報発信に取り組む企業が増える中、その取り組み方次第では、その企業に対する信頼性やイメージに多大な影響を与えることから、各種の企業活動の中でも、情報発信活動は今後も引き続き重要視される活動の1つとなりつつあります。

現在、成長維持・規模拡大を続けている企業の多くは、顧客・取引先等の利害関係者(ステークホルダ)の満足度を高めるために情報発信活動を重視し、情報発信活動そのものに限らず、情報の収集・分析、発信情報の創造・編集、発信される情報の質や量、タイミングの最適化等を、戦略的にかつ積極的に取り組んでいます。このような企業の情報発信活動は、これまでの研究結果から、顧客に対して情報を単に発信するのではなく、客の要望や苦情に対する最適な情報の創造・編集を行い、その結果として有用な情報やサービスを発信(提供)するという点で、ホテルにおけるコンシェルジュの活動と多くの共通点を持ち、このコンシェルジュの活動が企業の情報発信の手本となるべき存在であると考えています。また、ホテルの“顔”としての重要な役割を担うコンシェルジュの活動が、客の満足度を高めるだけでなく、そのホテルの価値や信頼性を高め、その結果として新たな収益を生み出すという、企業と顧客との理想的な関係を構築するのに貢献するという点においても、企業の今後あるべき

姿を具体的に示していると考えています。

これらのことから、企業によるコンシェルジュ型の情報発信戦略は、情報化社会における企業間競争の中で勝ち残っていくために必要不可欠であると考えられ、本研究では「情報受信者にとって価値あるそして信頼できる情報を情報発信者が責任をもって積極的に発信する」という、企業のコンシェルジュ型情報発信戦略(図1を参照)のための情報発信支援システムを設計・提案することを目的としています。



図1 企業活動とコンシェルジュ型情報発信

ただ、一部の大企業を除く多くの企業の場合、企業内の情報インフラの整備が進んでいるものの、情報発信活動そのものに多大なコストをかけることが困難であり、情報通信技術を活用したその企業に最適な情報発信活動が実施されているとは言えない状況となっています。

2.2 研究の目的

本研究では、「情報受信者にとって価値あるそして信頼できる情報を情報発信者が責任をもって積極的に発信する」という、企業のコンシェルジュ型情報発信戦略のための情報発信支援システムを設計・提案することを目的としています。この情報発信支援システムは、企業の

情報システムと企業の組織形態(システム)を組み合わせた、情報発信を支援するための複合システムを意味します。

具体的な作業としては、まず、国内企業における情報発信戦略についてのアンケート形式による事例調査を行い、企業の情報発信活動の実態(情報発信を支援する情報システムを含む)についてその現状を調査し、その調査結果を業種や活動規模、地域性等の属性に注目しながら分析し、情報通信技術を活用した企業の情報発信戦略の成功要因を明らかにします。合わせて、その成功要因とコンシェルジュ型情報発信戦略との整合性についても検証します。

次に、企業のコンシェルジュ型情報発信戦略のための情報発信支援システムを設計するために、前記の事例調査の分析結果をもとに、情報発信支援システムに必要な諸機能と、それらの機能に必要な設備・人材などの各種経営資源、そしてその情報支援システムを活用するために必要となる企業内の新たな組織形態を提案します。

2.3 本研究の特色や意義、関連研究の中での本研究の位置付け

本研究は、経営学の視点から新たなタイプの企業の情報発信戦略を提示するとともに、情報科学の視点から実践的な情報システムを提案するという点で、学際的な特色を持つとともに、独創的な点を持っています。また、ホテルにおけるコンシェルジュの役割を基本的アイデアとして取り上げている点や、情報発信の成功事例としての広告やブランド戦略などの企業による自発的な情報発信に加え、非自発的な情報発信の(失敗)事例としての情報漏洩・流出や内部告発等、企業における非自発的な情報発信も合わせて研究対象とし、統合的に情報発信を考へ着目している点も独創的であると考えています。

本研究における事例調査および情報発信支援システムの開発およびその評価の結果から、情報発信の成功・失敗の経験や業種や規模、地域性等の企業属性の違いから生じる、現在の企業の情報発信戦略および情報発信支援システムの問題点が明確となり、今後の企業による情報発信戦略とその戦略に最適な情報発信支援システムに有用な指針を提示できると考えています。

本研究は、ブランド戦略をはじめとする、特定の対象に対してあるいは特定の目的において実践されている情報発信に関する従来からの各種研究を統合的に捉えた研究である。また、本研究は、CSR(企業の社会的責任)に関する研究と非常に強い関連性があり、CSRに関する研究の中で、情報発信戦略・活動を中心に据え特色のある研究でもあり、情報システム構築・設計に関する研究の中で、経営情報・情報発信支援に特化した情報システムという新たな視点を持つ研究でもあります。

3. 研究成果

3.1 平成17年度の研究成果

助成を受けた1年目の平成17年度には、以下に示すように調査を中心とした研究を実施しました。

§1 企業の情報発信戦略とその情報システムに関する事例調査(アンケート形式)

東証1部上場企業(1,697社、平成18年3月1日現在)を調査対象として、企業の情報発信活動の実態および企業の組織形態、情報システムの現状を、業種・規模・地域等の各種属性を含めFAXまたは郵送を用いてアンケート調査し、その回答結果を収集し電子データの形にまとめました。

§2 事例調査結果データの分析による成功事例の要因と失敗事例の問題点の洗い出し

上記の事例調査結果をもとに、企業の成長・拡大とその企業の情報発信戦略との相関関係を分析した。その結果、企業の成長・拡大、競争力の強化に対して、自社の企業活動に密接した積極かつ適切な情報発信戦略が好影響を与えていることを明らかにし、情報発信戦略に注力できていない企業について、その情報発信戦略の問題点を洗い出しました。

§3 企業のコンシェルジュ型情報発信戦略および情報発信支援システムの設計方針の策定

上記の調査結果をもとに、企業の業種・規模・地域等の属性別に、コンシェルジュ型情報発信戦略とその戦略に必要な情報発信支援システムの構成を策定しました。また、この支援システムについては、そのシステムを活用するために必要となる企業内の組織形態を中心に、設備・人材などの各種経営資源の活用策を策定しました。

上記の研究内容についての成果を「情報通信技術を活用した九州地域企業の情報発信に関する研究」[稲永06d]にまとめ研究所報にて発表するとともに、その他4件の研究成果[稲永05c, 稲永05d, 稲永05a, 稲永05b]を所属学会において発表しました。

3.2 平成18年度の研究成果

平成17年度の研究成果に基づき、平成18年度には以下に示すような研究を実施しました。

§1 企業のコンシェルジュ型情報発信戦略の見直し

前年度の調査結果を元に検討した結果、情報発信戦略における情報品質の重要性が高いという考察結果が得られ、この考察結果を元にこれまで構想していたコンシェルジュ型情報発信戦略の見直しを行いました。特に、情報品質をいかに維持・向上させるべきかを中心に検討し

た結果、前年度に策定した情報発信支援システムの設計方針の見直しも必要であることが判明しました。

§ 2 情報品質および情報品質保証についての調査研究

コンシェルジュ型情報発信戦略において必要性の高い情報品質の現状での問題点、およびその情報品質保証に関する調査研究を実施するために、日本情報経営学会（旧オフィスオートメーション学会）の特別研究プロジェクト「情報品質保証」において進められている「Information Quality (Advances in Management Information Systems)[Richard Y. Wang 05]」の翻訳作業に参加し、関係する知見を深めるとともにコンシェルジュ型情報発信戦略に有用であることを確認しました。

§ 3 企業のコンシェルジュ型情報発信戦略および情報発信支援システムの設計方針の再策定

前年度の研究実績および上記の調査結果をもとに、情報品質保証の概念を取り入れた新たなコンシェルジュ型情報発信戦略とその戦略に必要な情報発信支援システムの設計方針を策定しました。具体的にはこの支援システムを活用するために必要となる企業内の組織形態、情報システムを中心とした設備・人材などの各種経営資源の活用策を策定しました。

上記の研究内容についての成果を、論文「企業の情報資源活用における情報発信の重要性と情報通信技術の役割」[稲永 06c]にまとめ学会誌にて発表するとともに、4件の研究成果を所属学会において発表しました [稲永 06a, 稲永 06b, 稲永 06e, 稲永 07]。

4. ま と め

本稿では、平成 17・18 年度の 2 年間にわたり、文部科学省科学研究費補助金（若手研究 (B)）の助成を受け実施した「企業のコンシェルジュ型情報発信戦略と情報発信支援システムに関する研究」について、研究内容及びその成果をまとめて報告しました。

この研究については、引き続き日本情報経営学会特別研究プロジェクト「情報品質保証」において進められている「Information Quality (Advances in Management Information Systems)」の翻訳作業や、平成 18 年度九州産業大学産業経営研究所プロジェクト「中小企業の情報発信戦略と情報発信・情報品質保証支援システムに関する研究」等において、実施・展開していく予定です。

謝 辞

最後に、今回の研究に対して、文部科学省科学研究費補助金の助成および使用許可を頂いたこと、また事例（アンケート）調査において東証一部上場企業各社にご協力・ご支援いただいたことに対し深く感謝の意を表します。

◇ 参 考 文 献 ◇

- [Richard Y. Wang 05] Richard Y. Wang, e. a.: *Information Quality (Advances in Management Information Systems)*, M.E. Sharpe, Inc. (2005).
- [稲永 05a] 稲永健太郎：企業によるコンシェルジュ型情報発信の再構築，第 57 回オフィス・オートメーション学会九州支部研究会 (2005)。
- [稲永 05b] 稲永健太郎：企業によるコンシェルジュ型情報発信の再構築，第 51 回オフィス・オートメーション学会全国大会予稿集，pp. 185-188 (2005)。
- [稲永 05c] 稲永健太郎：情報通信技術を活用した九州地域企業の情報発信に関する事例研究，第 56 回オフィス・オートメーション学会九州支部研究会 (2005)。
- [稲永 05d] 稲永健太郎：情報通信技術を活用した九州地域企業の情報発信に関する事例研究，第 50 回オフィス・オートメーション学会全国大会予稿集，pp. 145-148 (2005)。
- [稲永 06a] 稲永健太郎：企業のコンシェルジュ型情報発信戦略における情報品質保証，第 58 回オフィス・オートメーション学会九州支部研究会 (2006)。
- [稲永 06b] 稲永健太郎：企業のコンシェルジュ型情報発信戦略における情報品質保証，第 52 回オフィス・オートメーション学会全国大会・2006 年度経営情報学会春季全国研究発表大会予稿集，pp. 74-77 (2006)。
- [稲永 06c] 稲永健太郎：企業の情報資源活用における情報発信の重要性と情報通信技術の役割，オフィス・オートメーション，Vol. 26, No. 3, pp. 63-69 (2006)。
- [稲永 06d] 稲永健太郎：情報通信技術を活用した九州地域企業の情報発信に関する研究，九州産業大学産業経営研究所報，Vol. 38, pp. 1-19 (2006)。
- [稲永 06e] 稲永健太郎：情報品質保証における情報エスクローについての一考察，第 59 回オフィス・オートメーション学会九州支部研究会 (2006)。
- [稲永 07] 稲永健太郎：情報エスクローによる情報品質保証の可能性，日本経営システム学会ビジネスデザイン研究部会研究会 (2007)。