

学位論文題名

利用者指向に基づく経営情報論の再構築

学位論文内容の要旨

1950年代以降、今日まで、“経営情報システム(management information systems: MIS)”, “意思決定支援システム(decision support systems: DSS)”, “戦略的情報システム(strategic information systems: SIS)”などのさまざまな情報技術利用モデルが登場してきた。これらの情報技術利用モデルが有する企業経営にとっての役割、機能、あるいはシステム特性などが経営情報論の分野で研究されてきた。しかし、これらの情報技術利用モデルを具現した情報システムが企業経営の現場で明確に認識される形で存在しているかどうかという点になると疑問が生じる。一方、現実の企業経営やビジネスの中ではさまざまな情報システムが稼働している。それら現実の情報システムは経営情報論的にいかなる概念の情報技術利用モデルとして理解すればよいのか。

著者は、このような乖離を生む大きな要因の一つは利用者視点の欠落という点にあると考えている。著者は、この視点から経営情報論と企業における現実の情報システム化の動きとの間に存在する乖離を埋めることに対して何がしかの貢献をなしていきたい。このような意図の下に、本論文の目的は、これまでの代表的な情報技術利用モデルに対して利用者視点から再検討を加えながら、経営情報論が企業における情報システム利用推進のための主導原理としても、あるいは解釈理論としても役割を果たしていくことができるように、その再構築の方向性について一つの提案を行うところにある。

この意図の下に各章においては次のような検討が加えられている。まず「第1章 はじめに」では、経営情報論の再検討に当たって拠りどころとしようとしている利用者視点の重要性を主張した。

「第2章 経営情報システム概念の利用者視点からの再検討」では、1960年代に最初に登場した情報技術利用モデルとしての経営情報システム概念と、1970年代に登場した意思決定支援システム概念について利用者視点から検討を加えた。経営情報システム概念も意思決定支援システム概念もともに、情報システムの利用過程における生身の人間としての利用者を意思決定理論の枠組みによって分析する方向を提示している点で重要であることを明らかにした。しかし一方、それらはいずれも情報システム専門家の立場からするモデル中心主義という点に限界があったことも指摘した。

「第3章 戦略的情報システム概念の利用者視点からの再検討」では、利用者視点から見た戦略的情報システム概念の意義と限界について検討を加えた。情報システムの戦略的活用は、企業における情報技術利用の一つの到達点と理解することができる。1980年代の戦略的情報システム概念はその一つの方角を示すが、一方、ポジショニング学派の経営戦略理論に拠っていた点に限界があったことを指摘した。

「第4章 創発的手段としてのEUC」では、情報技術の戦略的な活用を図っていくためには、創発的な推進手段としてのエンドユーザ・コンピューティングの環境を企業内に醸成していく必要性を指摘し

た。すなわち、利用者がさまざまなビジネス・プロセスの中でエンドユーザ・コンピューティングを実践していくことが、戦略機会の発見にとって最終的に重要であることを指摘した。

「第5章 利用者視点からの情報品質研究の必要性」では、最近、関心が高まってきている情報品質研究が、本論文の主題である利用者視点からの経営情報論の再構築にとって持つ意義について考察を試みた。すなわち、実は、利用者視点からさまざまな企業情報システム概念を検討するということは、最終的にはそれらが利用者にとって品質の高い情報を収集・処理・流通できる機能を備え、その機能が利用者に理解されているかどうかを検討することそのものである点を指摘した。さらに、この理解に立てば、これまで経営情報論で扱われてきた情報システム設計・開発論や情報資源管理論が情報品質の観点から議論が可能である点を指摘した。

「第6章 利用者視点の企業内経営情報教育の方向」では、企業の経営情報教育では、何よりも、利用者がエンドユーザ・コンピューティングを通じて、ビジネス・プロセスと情報技術の結びつきを合理的に理解することに主眼を置き、その上に立って経営戦略的態度の醸成を図るべき点を指摘した。

「第7章 結論」では、前章までの議論の総括を行い、また今後に残された研究課題を述べた。

これら各章の議論を通じて主張した点は以下の4点である。

第1に、経営情報システム、意思決定支援システム、戦略的情報システムなどのさまざまな情報技術利用モデルは、その時代時代の情報技術的制約や経営理論における焦点を反映したものであるが、その意図は今日においても依然として有効であるという点を主張した。

第2に、それらの情報技術利用モデルが今日においても有効であるとして、それらをどのような視点から関係づけを図っていくのがよいのかということが問題となるが、最終的には、情報技術の戦略的利用という視点から関係づけを図っていくべきであるという点を主張した。ただし、この場合、1980年代に注目を浴びた戦略的情報システムがその理想というわけではない。それは1つの候補に過ぎない。それをも含む新たな情報技術の戦略的活用の視点が用意されなければならない。

そこで、第3に、情報技術の戦略的な利用を図っていくために基軸に据えなければならない視点とは利用者の視点でなければならないという点を主張した。この視点から、戦略的情報システムはもちろんのこと、他のさまざまな情報技術利用モデルを検討し、それぞれの意義ならびに限界を検討する中からそれらを真の戦略的活用に向けて活かしていく方向を模索しなければならない。

第4に、利用者視点からの情報技術の戦略的活用を図るための実践論としては、エンドユーザ・コンピューティングを創発的方法として企業の組織風土の中に根づかせていく必要がある点を主張した。

これらの主張の上に立って、本論文では最終的に利用者の視点を重視した経営情報論の再構築の方向性についての一つの提案を試みた。その提案とは次のようなものである。

これまでの経営情報論は、“経営”と“情報技術”との二分法を前提とした“協働体制”や“融合”の枠組みあるいはモデルに沿って進められてきた。しかし、このような枠組みに依存する限りは企業における情報化を推進するガイドとしての役割を果たすことができない。著者は、このような根本的な隘路を抱える経営情報論の打開を図っていかなければならないと考える。その一つの方向として、利用者がビジネス・プロセスと情報技術間の合理的な関係を設計することについての指向性を第一義に考える、二分法、協働観あるいは融合観に拠らない経営情報論構築の必要性を提案した。(以上)

学位論文審査の要旨

主 査 教 授 小 島 廣 光

副 査 教 授 岩 田 智

副 査 名誉教授 関 口 恭 毅

副 査 教 授 遠 山 曉 (中央大学商学部)

学 位 論 文 題 名

利用者指向に基づく経営情報論の再構築

本論文の目的は、利用者指向に基づく経営情報論の再構築の骨格を提示することである。

情報技術が企業経営に活用されるようになって半世紀あまりが経過した。この間、MIS、DSS および SIS などの各時代を代表する情報技術利用モデルが生成され、経営情報論の重要な構成要素となってきた。しかし、情報技術利用モデルが現実の企業において、有効に導入されている例は必ずしも多くはない。その原因として、情報システムがもっぱら情報技術や経営戦略の専門家の視点から設計・導入され、情報技術の実際の利用者である経営者やユーザ部門の視点は、ほとんど考慮されてこなかったことがあげられる。

本論文は 7 章から構成されている。

第 1 章では、以上のような論文の目的と分析視点を明らかにしている。

第 2 章では、まず、伝統的な経営情報論のバックボーンとなった Simon の意思決定理論を批判的に検討している。次に、MIS および DSS の構成や基本機能を整理している。その結果、これらの情報技術利用モデルが内包する二重の意味での専門性、すなわち、情報技術自体の専門性とモデルの専門性が、経営者やユーザ部門にとって望ましい成果を上げる企業情報システムの実現を困難にしていることを明らかにしている。したがって、①組織全体における利用者視点の共有、②利用者視点が貫徹された情報システムの利用環境の整備、③従業員の経営情報教育の 3 点が検討課題であると指摘されている。

第 3 章においては、第 1 に、MIS、DSS および SIS の情報技術利用モデルは、MIS の時代から一貫して、情報技術の戦略的活用が指向されてきたことを明らかにしている。つまり、情報技術の企業経営における活用には、常に戦略性の追求があり、MIS や DSS などの情報技術利用モデルは、現在でも戦略追求にとって重要なツールになり得ることを明らかにしている。

第 2 に、Mintzberg, Porter, Rockert, Davenport 等の所論を検討することによっ

て、SIS が注目を集めた理論的背景を整理している。特に、利用者視点の重視を指向する本論文の立場からすれば、パーソナルコンピュータ、グラフィカル・ユーザー・コンピューティング、表計算ソフト、第4世代言語などのエンドユーザ指向技術の進歩が、エンドユーザコンピューティング（EUC）の普及をもたらしたことを指摘していることは注目に値する。

第3に、SISの成功事例とされるアメリカン航空のコンピューター予約システム(CRS)とアメリカン・ホスピタル・サプライ社のオーダーエントリ・システムを検討し、2つの事例が長い開発と運用の中で進化したものであって、経営戦略の専門家の選択に基づくものではないとことが解明されている。

第4に、Wiseman, Porter, Bakos and Treacy らの当時の代表的な論者の SIS 論の要点を検討し、彼らによる SIS 論が「経営戦略の専門家」の立場からの立論であり、利用者や情報技術の専門家の視点が欠如しているところに限界があると指摘している。

その上で、役割期待マトリクスを提示し、(1) 経営戦略の立案の中心となる利用者が情報要求や情報システム要求を情報システムの専門家に的確に伝えること、および(2) 情報システム戦略の立案の中心となる情報システム専門家が、情報技術利用について経営戦略的なアドバイスをすることが、経営戦略と情報システム戦略の重要な成功要因であることを明らかにしている。

第5に、利用者視点から経営情報論の再構築を指向する際には、経営戦略、情報技術、ビジネス・プロセスの3つの相互連関にもとづく「一般理論」の構築が重要であることを指摘している。

第4章以降は、上述の立場から、①EUC、②情報品質保証、③利用者教育の3つを検討している。

第4章では、まず、EUC の一般論を検討した後、Meyer and Boone, Emery, Mintzberg らの所論を引用し、情報技術の戦略的活用には EUC における創発的アプローチの重要性を指摘している。次に、実現された戦略は、経営戦略の専門家による計画的戦略と EUC による創発的戦略との総合として捉えることの重要性を述べている。その際、(1) 利用者視点からは EUC による創発的戦略を指向するアプローチが重要である、(2) 情報システムの運用と活用を効果的に行いうる組織設計には、VRIO フレームワークが有用である、(3)経営成果に影響を及ぼす①外部情報認知、②決定構造の有効性、③内部知識流通、④組織焦点、⑤継続的革新の5つの要因が EUC を組織化する際の着眼点として有効であることを指摘している。

第5章では、まず新しい「情報品質」概念が説明されている。次に、(1) 情報品質が企業情報システムを構築する際に、MIS, DSS および SIS といった情報技術利用モデルが有効なツールとして活用されているかどうかを判定する基準情報となりうる、(2) 情報品質には、データを扱う手続きやルールが大きな影響を与える、(3) ビジネス・プロセス設計と情報システム設計の適切な相互関係の実現には、情報品質概念が重要であることを明らかにしている。

第6章では、従来の企業内情報教育は経営と情報の二分法を前提に、両者の協働や融

合を目指して構成されてきたと論じている。今後は、このような二分法によらない企業内情報教育が必要であるとしている。具体的には、情報技術とビジネス・プロセスが適合した活用方法を、利用者自らが構想できるような能力を育成すべきであるとしている。

第7章では、以上の分析より次の5点が結論として析出されている。(1) MIS, DSS および SIS は、今日でも有効な情報技術利用モデルである。(2) 利用者の視点に立った情報技術利用モデルの再構築が必要である。(3) 経営者やユーザ部門が自立的に情報技術を利用できる環境を整備する創発的エンドユーザ・コンピューティングは不可欠である。(4) 情報品質は、創発的エンドユーザ・コンピューティングの成果を客観的に評価する有力な方法である。(5) 企業内経営情報教育においては、ビジネス・プロセスと情報技術の関連の重要性を学習させることが重要であるとしている。

以上のように、本論文は、利用者指向に基づく経営情報論の再構築の骨格を提示することに成功しており、審査委員会は、本論文が博士（経営学）の学位を授与するに十分な学術的貢献を有すると判断する。