

論文の内容の要旨

Essays for Innovative Converged Services' Adoption and Diffusion

(イノベティブ融合サービスの導入と普及に関する研究)

宋泳和

近年のIT技術をベースにした新技術の発展速度の急速な向上に伴い、多様な形態での技術革新が活発化している。21世紀の代表的な技術革新として、デジタル融合革新を挙げることができる。代表的なデジタル融合革新の一つのタイプと言える放送通信融合サービスは、今日では一般の人々にもよく知られており、すでに直接的な消費者市場への参入が成立している技術革新分野である。このようなデジタル融合現象の中で、技術革新をベースに提供されるサービスのユーザー選択に対する概念が新たに確立されている。ユーザーは、単に一つの独立した機能と端末機に依存してニューメディアを選択するというよりも、互いに異なるそれぞれの機能を比較し、その機能間の関連性の中で、融合されたサービスを選択する“賢い消費者”になった。

ところが、このような放送通信融合サービスは、概念的には同じように呼ばれているが、技術革新、市場の主導的勢力、そしてユーザーの属性別の受容と革新、さらには拡散の形態が異なる形で現われている。その一方、産業の側面でも、デジタル融合革新の拡散が急速に進み、これらを基盤とする技術とサービスを対象に、導入および革新拡散に関する多くの研究がこれまでに実施されてきた。このような研究は、ほとんどがRogers(1995)の革新拡散理論とTAM(Technology acceptance model、Davis、1989)およびTPB(Theory of Planned Behavior、Akzen、1991など)をはじめとする革新受容者のモデルなど、新技術受容理論を根幹としている。しかし、これらの研究の限界についての意見も絶えず提示されてきたが、これらの研究は、研究の対象が違うだけで、同じような変数と脈絡で研究が繰り返された傾向がある。また、最近では、数々の新技術/サービスが出現しているにもかかわらず、関連研究では新しい理論的発見や可視的な研究モデルが現われておらず、根本的な限界点を克服できない傾向を見せているというのが、その主な理由である。

したがって、本研究では、デジタル融合サービスの導入と革新拡散において、体系的かつ統合的な研究を行った。

そのため、本研究では、受容と革新拡散に関連する既存の多様な研究を体系的に学び、解析して、それぞれの長所は受容し、限界点は理論的論拠に基づいて克服するよう努め、これらの過程を通じて新しい研究モデルを提示した。

既存の研究に対する学習と解析の過程は、いわゆる関連研究の古典とされるTAMの研究から出発し、これを根拠にさらに発展したETAM(Extended Technology Acceptance Model)の研究だけではなく、消費者観点の受容-拡散研究、そして最近の革新拡散研究において代案として提示されている消費者観点の使用-拡散研究に至るまで、デジタル融合サービスの受容と革新拡散の関係を究明しようとする多角的な試みを本研究に盛り込んだ。

例えば、本研究では、デジタル融合サービスの採択と革新拡散において、新しい試み、すなわち使用-拡散の研究を、受容-拡散と共に考慮し、研究の主な軸として選択してより深い研究を行った。Shih & Venkatesh(2004)は、TAMなど消費者の受容に焦点を当てている導入と革新拡散の研究に対して、受容-拡散モデルと定義し、このモデルの限界点を克服するための代案的採択と革新拡散の研究モデルとして、使用に焦点を当てた使用-拡散モデルを提示した。これらは、現在ユーザーが使用している製品やサービスの使用量と使用の多様性が、新製品やサービスの導入と普及をもたらすと考えた。これらの主張は、伝統的な受容-拡散モデルで強調している革新受容者集団よりも、ユーザー集団に焦点を置いている。本研究では、放送通信融合サービスの代表的なタイプの一つであるIPTVを中心に、既存の個人単位の研究よりも、世帯単位での導入と革新拡散に関して、使用-拡散モデルを受容-拡散モデルと共に考慮した研究を行った。また、単一製品を中心に、アプローチする該当分野の新技术の拡散形態や採択要因を扱うよりも、融合技術の属性によってどのように変わるかを究明した。言い換えると、IPTVなどのデジタル融合革新サービスの属性上、その消費者が家族世帯の研究にも関わらず、資料収集上の問題などの理由で、国の内外を問わず、個人レベルで扱われて来た限界を克服し、融合技術の属性にしたがって受容と革新拡散において、影響要因と構造的関係を使用-拡散モデルと受容-拡散モデルを共に考慮した研究を実施した。また、本研究では、特に日本と韓国という国家間の比較を本研究で試みることで、研究の結果が提示する理論的、実務的、技術的な側面だけではなく、国家的側面から付与する意味も導き出した。また、本研究は、デジタル融合サービスの受容と革新拡散を新たな観点からアプローチする統合的な観点、すなわちサービス供給者とサービス利用者の観点から、デジタル融合サービスの受容と革新拡散をアプローチする新しい研究モデルを代案として提示した。

したがって、本研究は、デジタル融合サービスを重点研究対象として受容と革新拡散に関

する研究を進めるにあたり、既存の研究に対するより深い考察と共に、実証研究を併行して進めることで、それぞれの理論が持つ長所と限界点を体系的に証明し、これを基盤に新しい代案を提示する全周期的観点で研究を進めることで、アカデミックな側面だけではなく、実務的側面からも非常に意味のある結果を導き出そうとした。特に本研究では、代表的なデジタル融合サービスであるIPTVを対象に、日本と韓国という国家間/文化的比較を本研究で試みることで、本研究の結果が提示する汎用性、つまり理論的、実務的、技術的、国際的、文化的側面での一般化も追求しようと努力した。

結論として、本研究は、最近話題になっているデジタル融合サービスを消費者が受け入れ、時間の経過と共に徐々に拡散する過程を、対象となるサービス/技術の視点、主体である消費者の視点、そして現象学的な連続/非連続革新の視点、さらに新たな発展的代案であるサービス供給者とサービスユーザーの統合的観点において、学問的/実務的側面から全周期的に研究を行い、さらには人文学的観点から国家間/文化的な比較も試みたデジタル融合サービスの受容と革新拡散の研究において、体系的かつ総合的な研究に該当すると言いうことができる。また、本研究は、重点的な研究対象がデジタル融合サービスであるだけに、研究の方法論においても技術-消費者-国際/文化の学際的観点から研究を進め、その意味を一般化および汎用化しようと努力した。