

Discussion Paper Series

No. 2025-2

製造業のサービス化におけるサービス・ケイパビリティの開発過程

須賀 涼太

2025 年 4 月



*The Society of
Education & Research
in Management*

Kyoto Sangyo University

製造業のサービス化におけるサービス・ケイパビリティの開発過程

須賀 涼太

要旨

本論文は、製造業のサービス化における、従業員のサービス・ケイパビリティの開発過程について議論するものである。サービス・ケイパビリティが如何なる過程で内部開発されるか？をリサーチ・クエスチョンとし、三菱電機株式会社への半構造化インタビュー調査と社内質問紙調査を行っている。調査の結果として、サービス・ケイパビリティとしてのサービス開発能力は、自社サービス子会社を製作所での開発方針会議の段階で参画させることや、相互の出向と相互の技術供与、営業やマーケティング担当者との定例会議を行う等を通して、サービス子会社との連携側面を強化していくことで、自社製作所内のサービス開発能力を新たに開発しようとしていることが分かった。サービス・ケイパビリティとしてのサービス化志向は、従業員間で、サービスとは何であるかという解釈の多義性による認識のばらつきが確認され、それがゆえに内部でのサービス化志向の開発を困難にしている現状が明らかになった。本論文は、サービス・ケイパビリティが開発される過程について、その手順を詳細に明らかにしたのみならず、サービス・ケイパビリティの獲得の困難さを示唆する結論を得たことは、貢献があると考えられる。

キーワード： 製造業のサービス化 サービス・ケイパビリティ サービス開発能力 サービス化志向