

学としての経営情報

—経営情報学研究方法論序説—

松 島 桂 樹

要 旨

1990年に、“経営情報にかかわる諸問題の研究および応用を促進し、経営情報学の確立、産業の進歩発展への寄与”を目的として経営情報学会が創立された。しかし、経営情報学とは何か、さらに研究方法論のありかたについての議論はあまり深まらなかったといえよう。経営という社会現象を研究対象とする際に、自然科学の研究方法論を社会科学に応用した実証的研究アプローチがもっぱら用いられてきた。しかし、経営情報の現場では、人がどのように情報に働きかけ、また、情報を活用してどのように業績に働きかけるかが、経営に大きな影響を与えると、経験的に感じており、人の行為を重視する研究方法論が求められている。本論文では、現代の経営情報学研究に適合する、より多角的な研究方法論のありかたについて探求する。

はじめに

10年余りにわたって、IT投資マネジメントという「経営情報学」の新しい領域に取り組んできた。それ以前に、その用語さえもなかったこの領域が経営情報の一研究分野として認知されるようになってきたことは間違いない。従来のIT投資の経済性評価研究では、投資評価方法論としての資本予算(Capital budgeting)や現在価値法(Net Present Value)などの会計的手法が中心的なテーマとされてきたが、投資対効果や利益の客観的因果関係づけの困難性が

ら、これまでの会計的手法を中心とする研究だけでは、実務に適合しないことが明らかになった。

また、経済性評価における厳密性の追求は、むしろ情報システム化への戦略性を喪失しかねないため、経済性評価に注力するよりも、効果の最大化にむけた継続的な努力、とりわけ人的資本、組織資本、情報資本などのインタンジブルスの整備にむけた努力こそが重要である（松島, 2010）として、合意形成アプローチを提起してきた。このアプローチは従来の実証的な研究方法論とは異なることは明らかである。

情報技術は日進月歩であり、その活用領域もますます拡大し、それとともに解決すべき研究テーマも多様化している。一般に、研究テーマにあわせて研究方法が選択されるのが当然であると思われるが、現実には、研究方法論が優先し、それにふさわしくない研究テーマが排除されることが少なくない。研究者にとって、研究方法是選択するものではなく、職人の技能と同じように、伝承された研究方法をもとにしてしか研究がおこなわれていないことが普通だからである。

「経営情報学」においては、実務と理論の融合、実務家と学界人との連携が不可欠であるといわれている。しかし、主流的な研究方法を踏襲することが実務家と学界人の距離を遠ざける要因になっているとすれば、研究方法論に少なからぬ問題があると考えられる。「経営情報学」が学問領域として発展するためには、実務家からもわかりやすく、実務家にとっても有益な研究方法論が求められており、手段としての方法論が経営情報学研究の阻害要因となってよいはずがない。目的にふさわしい手段の選択肢を準備することこそ経営情報学研究方法論の現代的かつ本質的な課題である。今、まさに、視野狭窄さに陥らぬよう、多様化した研究テーマに適した多元的な研究方法論が議論されるべきであろう。

1. 経営情報学は何を研究する学問か

1990年代初めころから経営情報学部や経営情報学科が多くの大学に新設された。情報リテラシーという用語が普及し、理工学系のみならず社会学系学部学科においても学生募集の有力なメニューとして設置された。この時期に経営情報という言葉が社会的にも知られるようになったといえる。

このような経営情報学部/学科では、情報リテラシー系の科目として、Windows, Unix, プログラミング言語, 表計算, ワープロ実習などが組み込まれていった。しかし、多くの大学では経営情報論や、経営学と情報技術関連の科目を配置しているものの、「経営情報学」とは何か、関係者の間で真剣に議論されたことはほとんどなかったように思える。

たとえば、ある大学の経営情報学部の紹介ページには、「ダイナミックに変化する現代組織のニーズに対して情報技術を駆使し、情報を含む経営資源を適切にマネジメントするスキルについて、経営学と情報学の双方の視点から多面的に学びます。』¹⁾と書かれている。経営資源のマネジメントを経営学と情報学の観点から学ぶことが目的とされているが、ここには「経営情報学」はなく、経営学と情報学が並列的に配置されているように思える。つまり経営情報の学というよりも、経営と情報の融合の学を意味したのかもしれない。

1990年、経営情報学会の創立によって、「経営情報学」が学問的にも研究領域として認知されるようになったといえる。しかし、「経営情報学」という名称を記した著書²⁾はいまだに少なく、また、「経営情報学」を正面から考察した論文もほとんどない³⁾。もちろん、「経営情報論」や「経営情報システム」などの著書は公刊されており、両者におおきな違いはなく、同じような領域、分野として「経営情報学」はすでに認知され、定着しているのだという意見もあるだろう。しかし、「経済」と「経済学」は、あきらかに違うし、「社会」と

1) <http://ai.u-shizuoka-ken.ac.jp/cont/ai/> を参照

2) 浅居 (1988), 山川 (1993), 越出 (1995), 高橋 (2005) など

3) CiNII (NII 論文情報ナビゲータ) を参照

「社会学」も違うし、「建築」と「建築学」も異なるように、「経営情報」と「経営情報学」は、明らかに異なる。つまり「学」の有無は、それなりに意味をもっているはずである。あらためて、あえて「経営情報学」にこだわり、検討する。つまり学としての経営情報を研究対象とするからである。

経営情報学会のホームページには、「経営情報にかかわる諸問題の研究および応用を促進し、会員相互および関連する学協会との情報交換をはかるとともに、経営情報学の確立、産業の進歩発展に寄与することを目的としています。」⁴⁾と、記載されている。ここには、経営と情報の融合という表現は見当たらない。

会員登録の際に33分類からなる専門カテゴリー(図表1)を選択し、さらに、学会誌への論文投稿時には、専門分野として以下の15分類(図表2)のなかから選択することになっている。これらは「経営情報学」の構成領域であり、まさしく、多様な領域が「経営情報学」を構成していることがわかる。これらの複合的な学問領域総体が、いわば「経営情報学」の外延、すなわち、最大公約数的な全体像を示しているともいえる。しかし、外延を示しただけでは、「経営情報学」とは何か、その本質やコア領域を述べたことにはならないし、さらに、これらの領域を研究しただけで、「経営情報学」を研究したことにはならないだろう。

本論文では、なにより、「経営情報学」は何を明らかにする学問領域なのかを問わなければならないと考える。さらにいえば、経営情報がかかわる企業経営の現実、情報化社会の様相、企業のありかた、経営情報によって、どのようにして競争優位を構築できるのか、などが研究テーマとしてあげられる。

経営情報学会の目的は、「経営情報学の中心的テーマが経営情報にかかわる諸問題の研究および応用にある」と記載されている。では、経営情報とは何か。経営情報とは、単に経営における情報技術の活用、あるいは経営と情報技術の融合などという曖昧な定義ではなく、学として学ぶ経営情報とは何かが議

4) <http://www.jasmin.jp/summary/about/index.html> を参照

図表 1 経営情報学会入会時に登録する専門カテゴリー 33 分類

1. 意思決定とデータマイニング	18. ナレッジマネジメント
2. 企業情報システム	19. ビジネスモデル, ビジネスプロセス
3. 経営戦略, 情報戦略	20. プロジェクト管理
4. 生産システム, 生産管理	21. マーケティング
5. 社会情報システム	22. ユビキタスコンピューティング, モバイルコンピューティング
6. 情報管理	23. EA
7. 情報投資と投資効果評価	24. e ビジネス, e コマース
8. 情報ネットワーク	25. e ラーニング
9. 情報倫理	26. Human Computing Interaction
10. 人工知能	27. IS・情報教育
11. 人材教育, 人材管理, リーダーシップ	28. IS 開発 (分析, 設計, 実装) と運用
12. 組織論, 組織文化	29. IT / IS の国際比較
13. 電子自治体	30. IT 政策
14. エージェントアプローチ	31. IT 管理
15. シミュレーション	32. SCM
16. セキュリティ	33. その他
17. セマンテック web	

図表 2 経営情報学会論文投稿の専門カテゴリー 15 分類

1. 戦略論	9. マーケティング
2. 組織論	10. e ビジネス
3. 意思決定	11. イノベーションと製品開発
4. システム論	12. 生産管理・オペレーションマネジメント
5. 知識システム	13. 企業間関係・ロジスティック
6. 情報システム	14. OR
7. 知識マネジメント	15. その他
8. ビジネスプロセス	

論されなければならない。すなわち、情報技術の進歩によっていわば第4の資源として認知されるようになった情報資源と経営活動との相互作用、すなわち、業務プロセス、組織、人材などの経営活動が、情報資源とどのように関わってくるのかを研究するのが、「経営情報学」のコア領域なのだという地点から議論をスタートさせたい。

まず、経営情報とは、経営に関する情報、経営における情報、経営についての情報を意味しているとしよう。この場合の経営の情報とは何を指すのだろうか

か。経営情報が、“Management Information”であるとすれば、業務上の情報（Operational Information）は含まれず、経営者に提供する情報のみを指すのだろうか。現場の情報、たとえばPOS（Point of Sales）情報、POP（Point of Production）情報は業務情報であるがゆえに、そこには含まれないのだろうか。しかし、企業の基幹系システムやERP（Enterprise Resource Planning）などでは、取引（transaction）開始からの情報を対象としており、必ずしも経営者のための情報のみを対象としているわけではない。

本論文では、経営情報を、経営者、さらに管理者への情報に限定せず、現場での取引情報をも含む広範な企業経営に関わる情報を対象とする。また、近年のグローバリゼーション、グループ経営の進展から企業の境界もあいまいになっているため、経営情報の対象となる企業の範囲を、個別企業を基礎とし企業連携も意識しながら議論を進めることにしたい。

さらに、病院などの公共企業にとっても経営は重要であり、国や地方自治体でも、近年、経営志向が求められてきている。したがって、本論文では、民間、公共、公営、官庁/自治体を含む広範な企業/団体などの組織体における経営情報を対象とし、基本的に民間企業を中心とするが、他の組織にも関連することを確認しながら、議論を進めることにする。

さて、組織体に対して情報はどのように関わっているのか、どういう役割を果たしているのだろうか。まず、情報技術の発展にともなって、経営情報がどのように変化してきたかを考えてみよう。メインフレームが中心であった時代に、MIS（Management Information System: 経営情報システム）は本格的な情報システム概念として話題となった。マスメディアを通じて幅広く流布されたにもかかわらず、この段階では、業務の自動化が中心であったため、経営者の意思決定に有用な経営情報を提供するに至っていないという批判も少なくなかった。しかし、新しい情報技術によって業務の自動化、すなわち、手作業から機械への置き換え、報告書作成の期間短縮、生産性向上など、経営情報処理の大幅な効率化が進んだことも事実である。それは、企業経営の革新への実験的な価値を担っていたともいえる。

その後、経営者の意思決定に直接役立つ非定型的な情報を経営情報として焦点を当てた DSS (Decision Support System: 意思決定支援システム) が提案された。ここでは経営情報の活用によってどのような価値がもたらされるかという視点、すなわち、情報活用の価値が重要とされた。利用者が情報をうまく活用しなければ価値を生む出すことはできないし、情報を有効活用できる人材の育成を怠っていたら、経営活動に役立たないことも確かである。

SIS (Strategic Information System: 戦略的情報システム) は、戦略的視点の重要性を強調し (Wiseman, 1988)、顧客支援、顧客の困り込みに役立つ経営情報の活用を啓蒙した。とりわけ、事業戦略や経営戦略と情報戦略との整合性 (alignment) が重視された。

また、BPR (Business Process Reengineering)、すなわちリエンジニアリングは、業務の自動化ではなく業務自体を廃止するなど、劇的な改革を提唱し、1990 年代に大きくクローズアップされた。新しい情報技術を駆使することによるプロセス・イノベーション、つまり業務プロセスの改革が重視され、改革のための経営情報のありかたが議論された。

動的に変化する経営情報を把握するために、そのライフサイクル、すなわち、情報の生成、蓄積、更新、活用、廃棄などを考察しておきたい。とりわけ、各プロセスに、どのように「人」が関与するかもみておきたい。情報の生成では、発生源での直接的なデータ入力が見込まれる。たとえば、POS では、顧客現場での売上計上時に POS レジからバーコードを活用して入力される。また EDI (Electronic Data Interchange) では、注文はネットで自動的に社内システムに受注情報として収集される。ここでは、どのような情報が必要で、どんなデータ項目から構成され、どのような形態で、さらにどのような基準で数値化するかなどが、情報システム設計局面、さらに要求定義局面において定義される。そのなかで、情報がどう活用されるかに関して、利用者に期待される役割が議論される。

情報の蓄積は、情報がコンピュータ/サーバーに保管されることだけを意味するのではない。企業の活動を写像する機能を持つデータベースとして構造的

に蓄積されなければならない。あるがままではなく、データ相互の精緻かつ厳密な関係記述が経営情報の処理や活用にとって不可欠である。製品情報、顧客情報、住民記録情報などを関係づけ、データの整合性を確保しなければ効率的なビジネス遂行はおぼつかない。さらに、戦略や環境の変化に際してフレキシブルに対応しつつ、既存のアプリケーションに悪影響を与えにくい構造を定義しておかなければならない。

情報の更新がタイムリーに行われなければスピーディな経営活動は実施できない。倉庫の入庫/出庫データをまとめて1日に1回だけ入力しては、今の在庫状況を反映していないため、実物と合わないという事態が発生する。利用者が使いやすいだけでなく、意欲的に入力できるようなユーザーインターフェース設計が求められる。

情報の活用は、経営情報のライフサイクルにおける最も重要なプロセスとされる。経営情報から生み出される多くの価値はここから生じるといってよい。必要な情報をどのように活用し、企業の発展にどうつなげるかが重要な課題である(山川, 1993, 5頁)。システム設計時に、どのような情報を表示すべきかは、ユーザーの要望を反映して定義されるが、その情報が表示されるだけでは活用されることを意味しない。見ない人もいるだろうし、見ても、アクションに結びつけない場合も少なくない。それば“活用”とはいえない。すなわち活用とは、「人」が効果を得ようとして、意識的に意欲的に、情報に働きかけようとする主体性や姿勢が問題とされるのである。在庫切れをシステムが察知し、自動的に補充発注するという情報システムも考えられるが、あえて、店長の責任で手作業のプロセスを入れて発注させる企業もある。当事者意識の育成、コスト・利益責任の明確化による経営管理の向上を目指す意図がそこにかがえる。

情報の廃棄に関しては、M&Aなどのビジネスの激変に伴って、必要となる経営情報に変化し、不要になる場合も考えられる。しかし、それは削除ではなく、アーカイブ化し、直接的にビジネスからのアクセスの対象としないけれども、過去の情報が必要になれば、検索することができるという状態に移行する

ことを意味するかもしれない。さらに、データの統合や結合、重複や冗長度の縮減のために、廃棄すべきデータ項目が検討されるであろう。

経営情報とは何かを厳密に定義することはそれほど重要ではないかもしれないが、このような経営情報のライフサイクルの研究、すなわちこれらの諸プロセスに経営活動や、組織、業務プロセス、「人」がどうかかわるのか、どのような相互作用が発生するのか、そして、経営情報の有無、優劣が、企業経営にどのような影響を与えるのか、の研究が「経営情報学」の中心のかつ本質的な研究テーマであることも間違いない。

あらためて、「経営情報学」は、第一義的には経営情報の学であって、経営諸学、たとえば、経営学、経営工学など、と情報諸学、たとえば、情報科学、情報工学、情報技術学などとの融合では決してなく、経営における情報の役割と価値、および両者の相互作用によって生じる社会現象を取り扱う社会科学に属する学問であることを明示しておきたい。

2. 社会科学における研究方法論の検討

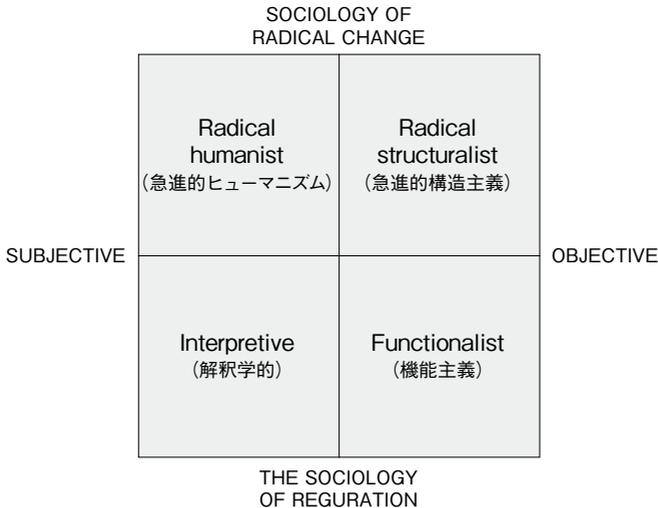
もはや、「経営情報学」が自然科学か社会科学かを議論する必要はないかもしれない。しかし、一般に理工系と文科系の学際的領域などという安易な解釈がなされやすいことを考慮すれば、そのなかに情報科学的知識が関わることによって、自然科学的な、あるいは工学的な研究方法論が安易に持ち込まれやすいことも、最初に確認しておく必要はあるだろう。

「経営情報学」が、「経営情報にかかわる諸問題の研究および応用」であるとされる以上、その研究対象は、明らかに自然現象ではなく、社会現象である。そこに隣接領域とは言え、自然科学の研究方法論が妥当性の振り返りなく持ち込まれることは明らかに正しくない。「経営情報学」は情報科学の一部ではないし、情報技術学の一部でもない。では、どのような研究方法を採用することが、経営情報にかかわる諸問題の研究および応用に適合しているのだろうか。

(1) 社会科学研究方法論の分類

バレル&モーガンは、社会科学の研究手法論として4つのパラダイム（図表3）を提起した。主観的⁵⁾—客観的、調整⁶⁾の社会学—変革の社会学の2つの軸によって整理し、各象限に、機能主義（Functionalist）、解釈学（Interpretive）、急進的ヒューマニズム（Radical humanist）、急進的構造主義（Radical structuralist）⁷⁾を配置した。

図表3 社会理論分析のための4つのパラダイム⁸⁾



- 5) subjective は“主観的”と訳されて、日本語の文脈では客観的でないこと批判する意味で使われることが多い。しかし、元来、主体的という意味も持っている。本論文では、主観的、主体的、両方の訳語を適宜使いわける。
- 6) regulation は、規制、調整、調節など訳語は多様であるが、Burrell & Morgan (1979, p22) の説明を参照し、現状への対応を意味する、“調整”と訳した。
- 7) この4つに対して、さまざまな訳語が与えられるが、本論文ではこのように訳した。
- 8) Burrell & Morgan (1979, p22) を参照、Hirschheim & Klein (1989) は、この図に多くの批判があり、とりわけ Functionaist については、簡単にまとめすぎているとの批判が多いと述べる。

調整と客観的のパラダイムとしての機能主義パラダイムは、客観主義、実証主義、決定論の立場に立脚し、主体と客体との分離を基本に、真理は対象に客観的に実在し、主体が対象へと精緻にアプローチすることによって明らかにされると考える。そして、自然科学の方法論を社会科学にもあてはめることで真理に近づくとする実証的研究アプローチ⁹⁾を主に用いて社会現象を合理的に説明しようとする。

それに対して、調整と主観的のパラダイムとしての解釈学的パラダイムでは、客観的実在よりも、主体がどのように理解したかの枠組みの認識からスタートし、主体の意識や志向性を重視して、社会現象を解釈しようとする。そして、現在の日常的世界への間主観的 (inter-subjective)¹⁰⁾な理解を重視する。このパラダイムは観念論 (idealism) に発し、現象論 (phenomenalism)、そして、解釈学的社会学へと発展する系譜を反映している。このアプローチでは、客観性よりも観察する主体の行為をもっぱら研究の対象とする。

主観的と変革のパラダイムは、急進的ヒューマニズムとされ、サルトルの実存主義などを代表とし、変革にかかわる主体、人間の意識などの観点から議論する。また、客観的と変革のパラダイムは、急進的構造主義と分類され、マルクス主義を典型として、現在の構造的な矛盾を明らかにする過程で、必然的に新たな世界への構造的な変革がなされることを弁証法的に論証する。

この4つのパラダイムをもとに、社会学はじめ多くの学問領域では、とりわけ、実証的研究アプローチと解釈学的研究アプローチについて、これまで多くの論争が繰り返されてきた。両アプローチの違いはどこにあるのだろうか。たとえば、ここに赤いリングがあるとしよう。形、長さ、重量、密度、色、糖度

-
- 9) 西原・岡 (2006, 16 頁) によれば、実証主義的研究は、オーギュスト・コントが社会学を提唱したときの基本的な研究方法論で、実際に証拠をあげて科学的に証明し、積極的な、建設的なという意味をも持ち、当時流行していた自然科学的な思考を用いて、混乱している社会の仕組みを組織し直し、新秩序を構築したいという意義を持っていたという。
- 10) 「自らがそのなかで生活しているこの世界を、・・・相互主観的な世界として、経験している」(Shutz, 1962, 邦文 115 頁) を参照。訳語として相互主観的、共同主観的があてられることもあるが、本論文では主に間主観的と訳す。

などに要素を還元して測定し、“赤いリンゴ”だと断定する。これはまさしく実証的研究アプローチといえる。それに対して、解釈学的研究アプローチでは、生まれて以降のこれまでの経験や学習、いわば社会的に構成された知識によって、そこにおかれた物体が“赤いリンゴ”であると認識するのであって、それは、物体を視覚で感じると同時に様々な関係とともに立ち現れると考える。

また、身近な医療を例にとりて考えれば、よりわかりやすいかもしれない。感染症を治療するために原因部位を特定し、それを除去するというのは現代医療技術の中心的な治療方法であることは言うまでもないが、同時に、患者の免疫力を高める努力、たとえば、体温を温めるとか、たんぱく質やビタミンを適量、継続的に摂取する、また、生活習慣病やメタボリックシンドロームを治療するなどの患者の主体的な体質改善が、効果的な治療を促進することもわかっている。西洋医学と東洋医学の違いにも見えるし、実証的研究、解釈学的研究によるアプローチのアナロジーとも思える。

ITをめぐる社会現象についても考えてみよう。たとえば、多くの人がセキュリティに不安をもっているとされるが、実証的アプローチをもって検討するならば、情報漏えい防止策による発生確率の減少で説得しようとするかもしれない。それに対して解釈学的なアプローチでは、どうして不安を持つようになったかの原因を検討し、使用経験のなさ、多くのメディアによる先入観の注入が大きく影響していることを発見し、具体的な活用経験を通して不安感を解消しようとするだろう。

自然科学の方法論を社会科学に適用するという研究方法に対して、科学技術の発展が公害や環境破壊、地球温暖化につながった、原爆開発競争を助長している、というような科学技術信仰、合理性への批判、さらにコンピュータの普及に伴う、数字やデジタルな情報でコントロールされるような不安といった情緒的な面が作用し、人間性の復活、主体性の復権などの思潮とリンクし、実証主義批判としての主体性重視の解釈学的研究方法論が着目されてきたとも考えられる。また、ビッグサイエンスに対する適正科学（appropriate science）の提唱と同じように大規模化、複雑化する機能主義パラダイムへの批判など、人

間主体への大きな流れが生じてきたことも解釈学的パラダイムの発生に影響を与えたと考えられる。

(2) 情報システム研究における研究方法論研究の歴史

「経営情報学」には、これまでどのような研究方法論が用いられてきたのであろうか。これらを辿ることは決して容易なことではない。その大きな理由のひとつは、研究者が研究を開始したときには、まだ、「経営情報学」を自らの専門領域として意識していたわけではなく、たとえば、経営学、会計学、オペレーションズリサーチ、生産管理、などの隣接領域での研究者として研究活動を行い、その後の研究の発展によって、意識的/無意識的に「経営情報学」に関わってきた研究者が多かったことに起因する。

つまり、すでに「経営情報学」を意識する前に、それまでの研究方法論にもとづいて研究を進めてきた過程の延長において、モデル化手法、数値解析、統計手法による分析などの隣接領域における主導的な研究方法論、すなわち実証的な研究アプローチがそのまま「経営情報学」に持ち込まれてきたと言ってよい。いいかえれば、「経営情報学」の研究方法論はどうあるべきか、への振り返りなく、研究者が、若き頃に指導教授から伝承された研究方法を無意識に持ち込み、「経営情報学」として研究を続けてきたのかもしれない。

情報技術の発展に伴い、その活用も多様になり、「経営情報学」にも多様な研究領域がふくまれるようになった。そのための方法論、さらに多くの実務家の知見を活用できる研究方法論が求められているにも関わらず、研究方法論の議論が活発とは言えない。このような動向のなかで、実証的研究アプローチへのアンチテーゼとしての解釈学的研究アプローチが情報システム研究を中心に議論されてきた。

バレル&モルガンの4つの研究方法論のパラダイムを参照して、オーリコウスキーは、テクノロジーと組織構造の相互作用 (Orlikowski & Robey, 1991)、さらに、CASE ツール活用の研究をもとにした組織的な課題の発見への有効性 (Orlikowski, 1993) に着目し、解釈学的研究アプローチの有用性を示した。さ

らに、ギデンズの2重の解釈学の論理 (Giddens, 1976, 邦文 234 頁) を用いて、従来の主観的 (subjective) な視点と客観的 (objective) 視点との統合によって実証的研究アプローチと解釈学的研究アプローチとの融合 (Orlikowski, 1992) を志向した。

ウォルシャム (Walsham, 1995) は、オーリコウスキーの議論を踏まえ、情報システム研究において、解釈学的研究アプローチが認知されるようになってきたと、まさしく、解釈学的研究アプローチの発生を宣言した。そして、この方法論が、システム設計、情報システムへの組織的関与と管理、情報システムの社会的な意義、CSCW (Computer-Supported Cooperative Work: コンピュータ支援協調作業)、などの研究に有効であることを示した。

当初、解釈学的研究アプローチは大きく広まることはなかった。1983年から1988年までの情報システムと経営情報学関連の主要学会誌、4誌に掲載された155論文では、まだ3.2%程度にすぎなかった (Orlikowski & Baroudi, 1991)。しかし、1993年から2000年の間には学術誌12誌に掲載された論文のうち11.7%に上った (Mingers, 2003) と報告されるなど、徐々に普及している状況が観測された。

また、ミンガース (Mingers, 同上) は、両研究アプローチを識別し、実証的研究アプローチとして、受動的観察、統計的分析、アンケート調査、実験、シミュレーションを、解釈学的研究アプローチとして、インタビュー、質的内容分析 (qualitative content analysis)、民族誌学 (ethnography)/解釈学 (hermeneutics)、グラウンデッド・セオリー、参加型研究 (participant research) をあげ、さらに、両者にまたがる方法として、アクションリサーチと事例研究をあげ、具体的な研究方法を示した。

また、アイゼンハート (Eisenhardt, 1989) は、事例研究とは、単なる数字の列挙、分析や構造の観点、統計的な分析にとどまるものではなく、実務の文脈において「人」がどう行為するのか、すなわち、たとえば、情報をどのように生成し、活用したのか、その時、「人」は、どのように考えたか、すなわち、どのような理解の枠組みをもって解釈したのか、情報に働きかけたのか、ある

いは情報をもって企業活動に働きかけたかを明らかにするための有効な研究方法であると位置づけ、そのプロセスをロードマップとして明示した。まさしく、単に過去のデータを分析して、将来を予測するという手法をはるかに超える価値を事例研究がもっており、解釈学的な研究の重要な手法として、現在まで多くの研究に活用されていると述べた。

同じように、バレル&モルガンの分類を、ハーシュハイム&クライン (Hirschheim & Klein, 1989) は情報システム開発のパラダイムの分析に応用した(図表4)。4つのタイプに合わせて情報システム開発のストーリーを作成し、①有効な推論、②納得感、③従業員の立場、④話合いの重要性のため、などの役割を強調した。これらによって、現在、中心的とされる機能主義的な情報システム開発にとどまるのではなく、代替的な多様な可能性(図表5)を発見すべきであると主張した。

図表4 情報システム開発のパラダイム¹¹⁾

		秩序 (order)			
		機能主義 (Functionalism)	社会的相対主義 (Social Relativism)		
客観的				主観的	
		革新的構造主義 (Radical Structuralism)	新人道主義 (Neo humanism)		
		コンフリクト			

11) Hirschheim & Klein (1989) を参照, Burrell & Morgan (1979, p22) の分類を IS 開発に適するように修正したが, 上下, 左右を反対にした理由は述べていない。図表4は神沼(2008, 148頁)の訳語を使用した。

図表 5 各パラダイムの特徴¹²⁾

パラダイム	IS 開発者の役割	IS 開発の特徴
機能主義	マネジメントによって決定された目標を達成するための組織の合理的な活動を支援する	IS の有効性を客観的に評価できる
社会的相対主義	ユーザーが納得できる見方を発見するのを支援する	良いシステムと悪いシステムを区別する客観的な基準がない
革新的構造主義	経営者の側にとって目標達成に協力するか、労働者の側にとって彼らの利益に貢献するかを選択する	二つのシステムは両立しない
新 人 道 主 義	さまざまな異質な関係者を解放的な討議に関与させるためのセラピストの役割をする	人間活動の障害を明らかにし、基本的な条件を改善することが焦点となる

ソフトシステム方法論の主唱者のチェックランド (Checkland, 1981, 邦文 314 頁) は、バレル&モルガンの概念を用いて、この方法論が、「対象たる社会集合体の共通の特徴構造を描き出すものであるゆえに、その位置する場所は、中心線からあまり左側に位置していないけれども、解釈学と現象学とともに、左象限に位置するであろう。・・・“主観的・急進的”象限を一部含まねばならない」と位置づけ、ソフトシステム方法論が、現状世界を分析する道具であるとともに、変革のための方法論であることを強調した。

(3) 日本における研究方法論研究

日本においても、1990 年代初期に解釈学的研究の動向が学会で報告 (田村, 1993) され、新たな研究方法論検討の必要性が提起された。また、本格的な情報システム学の教科書 (浦他, 1998 年) が発刊され¹³⁾、情報システム学の

12) この表は Hirschheim, Klein & Lyytinen (1995, pp.49-56) をもとに、神沼 (2008, 148 頁) が作成したとみられる。

13) 浦他による『情報システム学へのいざない』(2008) は 1998 年に初版、2008 年に改訂した。本論文は改訂版の第 II 部を参照した。

体系，研究の方法論における海外の潮流として，実証的研究，つまり自然科学の方法論を社会科学に応用することの限界と方法論の多様化の動向を紹介し，日本の情報システム研究に少なからぬ影響を与えた。

2000年代前半には，小坂（2001, 2002, 2003）が先駆的に情報システム研究における解釈学の普及に努め，その意義と役割を強調した。さらに，解釈学的研究アプローチが長文になりがちで，理解しにくいことが難点であると述べ，図的表記法による表現の改善を通じて，わかりやすさの向上，コミュニケーションツールとしての可能性を追求した。このようなさまざまな研究活動が実施されてきたが，日本の経営情報学研究においては，まだ，大きな流れとはなっていない。

(4) MIS Quarterly 誌の特集号

米国の経営情報学研究においても特徴的な議論があった。とりわけ，1999年，MIS Quarterly 誌は，“Rigor vs. Relevance”の特集を掲載し，重要な問題を提起した。すなわち，現在主流となっている実証的研究アプローチが，モデル化や数値解析，因果関係の精緻化を追求しすぎたために，かえって実務家から見た実務への適合性を喪失してしまったと批判し，厳密性よりも適合性にもっと焦点をあてるべきだ（Benbasat & Zmud, 1999）と主張したのである。

また，解釈学的アプローチは一見難しそうに見えるが，実務家でも MBA 修了者が増加しており，この研究アプローチを理解できる人口は確実に増加していると述べ，数値による因果関係分析などの単純かつ明快な論理に依存するだけでなく，受容基盤の拡大によって解釈学研究アプローチを基礎とした論文も十分理解されるはずだとも述べた（Davenport & Markus, 1999）。

さらに，解釈劇的研究アプローチによるフィールドリサーチへの基本的な問いとされる，“どのようにして実施するのか”，“研究の質はどのように評価さ

れるのか”、に対して、①解釈学的循環の基本原則¹⁴⁾、②文脈づけの原則、③研究者と主体との相互関係の原則、④抽象化と一般化の原則、⑤対話的推論の原則、⑥多元的解釈の原則、⑦疑いの原則、などの7つの原則 (Klein & Myers, 1999) を示し、3つのフィールドリサーチ事例に適用して、それらの有用性を検証した。

しかしながら、実証的研究は、経験的な事実即して真理に迫る研究方法であり、実務に対する知見に満ちていて当然であったにもかかわらず、Relevance に欠ける、有効性に乏しいというのは、どう考えたらよいだろうか。実証的な経営情報学論文が、実務の現場にいる実務家にとって理解しにくく、適合性を喪失しているとするれば、明らかにパラドックスのように見える。あらためて述べるまでもなく、いわば、研究者に対する成果主義、業績評価中心の制度がこのような事態を招来したのかもしれないことを示唆するものであり、実証主義的研究偏重からの脱却を模索するという問題を提起した特集として長く特筆されるに違いない。

3. IT 投資マネジメントの研究方法論からの考察

本章では、「経営情報学」における研究方法論について検討するために、IT 投資マネジメントをめぐるこれまでの研究を参照しながら、その基本的な論点について考察する。

(1) IT 化と企業業績との因果関係

IT 化は企業業績に好影響を及ぼすはずだという期待が、多くの「経営情報学」の研究者にとって重要な部分を占めているように思える。多くの研究者

14) 「<解釈学的循環>とは、そもそも『個別的なものが全体から理解されるのか、それとも全体が個別的なものから理解されるのか』といった一種のアポリアをあらわしている。・・・それは、解釈的行為にとって不可欠かつ自然的なものとして積極的に引き受けられるべきである」(西原他, 1991, 66 頁) を参照

は、これらの思い込みをもとにして因果関係探求に多くの精力を費やしてきたといってもよく、まさしく「経営情報学」の基本的な研究テーマの一つであったといえる。しかしながら、信仰にも似たITと業績との因果関係づけを検証する研究は膨大な数にのぼるが、これまで、きわめて困難なテーマとされてきた。

たとえば、小売業におけるPOS活用と企業業績との因果関係の典型的な研究¹⁵⁾を考えてみよう。IT導入が財務業績の改善につながることを実証するために、小売業1社を対象にして、複数店舗にて、IT活用の代替指標としてのPOSのアクセス回数、店舗および企業全体の業績を、時系列的に収集し新システム導入前と後とを比較し新システムの効果を検証する。

同一店舗でのアクセス数の伸びとともに店舗当たり売上高、一人あたりの売上高、在庫回転率などを分析した結果、これらの数値のいずれにも改善が見られ、POSのアクセス数の伸びと業績との間に相関関係が認められたとし、IT化と財務業績の間には有意な因果関係があると結論付けたとしよう。

よくある実証的な研究方法である。これに対して、いくつかの疑問が生じる。まず、新システム導入によって業績が改善したと結論付けるが、アクセス数の伸びとは、まず、直接的には、売上げ件数の増加を意味するはずであって、IT化によって業績が改善した証拠ではなく、売上げが増加したことによるアクセス数の増加と考えるのが普通であろう。

また、経営情報をうまく活用することによって業績改善に貢献できたというが、情報を画面で表示すること、それを見ること、それを活用することには大きな違いがある。さらに、活用するとは、店長が有効なアクションにつなげることを意味する。重要なことは、多くの場合、店長がアクションをとるときに見た情報は、店長が定義したのではなく、ほとんどの場合、システム設計者が定義したものである。もちろん、その際に、現場に意見を聞くであろうが、すべての店長のニーズを反映して、店長ごとに情報を準備することは考えられな

15) ここでのケースは、いくつかの論文を参照して設定した。

い。つまり、システム設計者が店長に、こう活用してほしいという期待をこめて定義をしているのであって、情報を活用する役割を店長が期待通りに果たすかどうか、まさしく活用の意味なのである。つまり、システム設計者と店長との間に、情報を活用することの共通理解が成立しているかどうか、効果に大きな影響を与えるはずである。

さて、効果は客観的に実在するわけではない。たとえば、従来の店長の作業が効率化されたとしても、直接的に財務的業績につながることはない。店長が楽になるだけである。しかし、その余った時間に店を回り、棚の整理をしたり、無駄をみつけたり、顧客の感想を聞いたり、店の改善や店頭での販売促進の実施から売り上げ改善につなげたりすることによって店舗経営の改善、業績改善につなげる可能性は高い。当然、単に、休んでいるだけでは業績改善につながらない。

もちろん、効果的に情報を活用できれば、適切な発注や無駄な商品の排除につながり、棚もきれいに整頓されるに違いない。それは顧客から見て、魅力的で購入意欲をそそる店舗に見えるかもしれない。このような効果は明らかに店長の経営情報に対する考え方、活用ノウハウ、アクションや行動力に左右される。そこでは、利用者は単に情報を見る以上の役割を担っており、システム設計者との意識や理解の共有、交流の有無が大きな影響を与えるに違いない。

このように考えれば、この会社の財務業績の改善が達成できるかどうかはPOSが導入されたことではなく、店長がその情報を効果的に活用し、有効なアクションをとるかどうにかかっている。つまり、「人」の行為に依存し、それを支援するような道具としての役割が経営情報にあることに気が付く。

POSへのアクセス数は、店長の活動のよしあしを図るわけでもないし、経営情報への効果的な働きかけをうまく説明できるわけでもない。当然、財務的業績との因果関係を説明できるはずもない。このようなことは実務家ならばだれでも経験済みのことである。それを、あえて実証的研究アプローチをもって検証しようとすること自体に、はたしてどんな意味があるのだろうか。むしろ、この研究テーマが実証的研究アプローチで本来解決すべきテーマでなかつ

たことを示唆しているのかもしれない。

(2) インタングIBLESの役割

1960年代のMISの頃より、効果は捉えにくいものとされていたが、DSSではさらに効果は情報を活用する利用者の努力に依存し、間接的な効果、管理的な効果であるとされた。さらに、SISにおいては、新ビジネスやITの戦略的活用によるビジネス改善、売上強化など、直接的な影響や競争力強化につながるが、まさしく投資と効果の因果関係づけは競争環境にも影響され、不確実であるとみられるようになった。

このような個別的なITプロジェクトと効果の議論を超えて、IT投資自体が企業業績とどのような関係にあるのかが1990年代の大きな研究テーマとなってきた。いくつかの研究を確認してみよう。ワイル(Weill, 1992)はパルプ業界の調査からIT投資と効果の間にはプラスの影響があることを立証したが、それに対してストラスマン(Strassmann, 1990)は、調査データにもとづき関係はないと主張した。しかし、読み進めばすぐわかるように、IT投資自体よりも、組織や経営者、管理者の要因が大きな影響をもたらすことを示しているに過ぎない¹⁶⁾。

さらに、ブリンジョルフッソン(Brynjolfsson, 2004, 邦文27頁)は、成功している企業では、IT投資:1に対して、人的資本:9を投資していると述べた。すなわち、IT投資には人的資本のようなインタングIBLES¹⁷⁾への投資が不可欠であるとの見解を示したのであった。この指摘は、投資効果を最大化するには、IT投資よりも人的資本が優位であることを示したものとして多くの

16) 「あらゆる経営システムの成功と失敗は、マネジメントがいかに活動するかによって決まる」(邦文, 300頁)を参照

17) 日本の会計では無形の資産として、企業の買収・合併時の、「買収された企業の時価評価純資産」と「買収価額」との差額を意味する“のれん”を無形固定資産科目としてB/S(連結貸借対照表もしくは貸借対照表)に計上する。多くの論者は、B/Sに計上されない資産としてインタングIBLE・アセットを表記することが多いが、日本では誤解を与えかねないため、本論文では、Kaplan & Norton(2004)を参照し、あえて、インタングIBLESと表記する。

注目を受けた。

たしかに、IT 投資を効果に結び付けるには、「人」の働きかけが不可欠である。しかし、では、IT 投資：1 に対して人的資本：9 の投入が客観的事実なのかどうかは疑問が残る。9 が妥当なのか、8 では不足なのか、10 を投入すればさらに効果は大きくなるのか、人的資本を倍にすれば、倍程度の効果になるのだろうか。実証的研究アプローチにおける因果関係の検証結果が、かならずしも原因と結果の一般的直線性を保証するものでないのはやむを得ないが、それでは、この研究は、いったい何を検証したといえるのであろうか。そのような検討なしに、人的資本の金額換算や定量的な議論を行うことは、ほとんど意味を持たないように思える。

さらに、「組織 IQ が高いときには、IT 費用の増加は収益性の増加に大きく貢献するが組織 IQ の低いときには、IT 費用の増加は収益性の増加につながらず、却って減少させる」(平野, 2008) など、組織能力の向上なしには、IT 活用による企業業績の上昇はないとも指摘される。しかし、視点を変えれば、IT 活用よりも組織能力のほうが、企業業績との関係が深いことを示しているともいえる。当然のことであるが、組織や人材が優れていれば、業績改善の可能性は高くなるのであって、経営情報の整備や活用が不十分であっても、業績は向上するかもしれないのである。

ここには、IT 投資あるいは情報システム化は、企業業績にプラスの影響をもたらすはずだという先入観、思い込みが研究者集団の特性として埋め込まれ、それが、実証的研究アプローチにおける大きな動機となっているのかもしれない。因果関係づけの原因を、組織能力にしても、人的資本にしてもよいはずであるが、思い込みによって IT 投資が原因事象として選ばれ、検証がなされたのだとすれば、もはや客観的とはいえず、主観が入っていることはいうまでもない。

いずれにしても、「人」が相互にかかわる経営という社会現象のなかで、経営に有効に働きかける活動によってしか業績に貢献することはないことは明らかで、その働きかけに際して、経営情報が道具として活用されるという構制

は、揺るぎのないものに見える。主役はあくまで、「人」なのである。

(3) 合意形成アプローチの役割

戦略的 IT 投資マネジメントでは、合意形成の役割を中核に据えている（松島, 1999; 2010）。これまでの IT 投資と効果、あるいは企業業績との客観的な因果関係づけの研究は、効果の定量化、金額換算、モデリング、そして統計的調査など、さまざまな方法でアプローチしてきたが、しかし、因果関係が立証できたとしても、できなかったとしても、基本は変わらないように見える。要は、経営情報をうまく活用できるかどうかという「人」の問題に還元されてしまうからであり、「人」がうまく活用できなければ因果関係は脆弱になるし、活用できれば因果関係が強固になるといっているにすぎない。

結局は、IT 投資と効果には因果関係があるという思い込みが問題を複雑にしているのかもしれない。効果の定量化が困難で、金額換算しにくいと嘆くとき、そこに客観的な効果が実在するはずだという前提がある限り、この問題の困難性を払拭できないのであろう。いわば、因果関係命題に固執する問題設定によって迷路に入り込んでいるといえる。

“IT をうまく活用すれば効果が期待できる”，という経験的認識を出発点とするならば，“IT を導入すれば効果が上がる”という因果関係の文章ではなく，“どのように IT を活用すれば効果があがるのか”という手段と目的の文脈で考えれば研究の方向はむしろ明快である。企業業績を改善するという目標を実現するために、IT という手段をうまく活用しよう、いいかえれば、利用者が経営情報にどう働きかけるかが、中心的な研究テーマに見えてくる。合意形成とは、まさしくそのための手法といえる。

合意形成アプローチは、因果関係を定量化するのではなく、また、複雑なモデルを提起するのではなく、さらに、調査を実施して検証するのではなく、そのような試みから距離を置き、どうしたら効果を最大化できるかを問題にする。そのなかで、企業の利害関係者間での合意、すなわち、理解の枠組みを共有化するための方法論を展開し、局面ごとに利害関係者が共有するための論点

を整理している。

予算策定局面においては、事業部門が、予算と事業目標や目標指標を調整し、経営者の承認を得る。要求定義局面では、事業部門と情報システム部門が、事業目標を達成するのに必要となる経営情報の定義と情報システムの機能を共同で作成し、機能と効果がコミットされる。その際に、定義された経営情報によって利用者にどのような活動が引き起こされるかについての期待役割が組み込まれる。意思決定局面では、情報システム部門は、事業部門と情報システム部門の了解、合意にもとづき定義された情報システム機能を実現するための費用と支出時期について経営者に対して要求し、確約を取得する。

このような合意形成アプローチは、実証的研究において陥りがちな投資対効果の因果関係づけを装う必要はない。IT投資を行えば、あたかも自然に客観的に科学的に効果が達成できるなどとは信じていないからである。形成された合意にもとづいて、「人」が主体的に経営や経営情報に働きかけ、期待された役割をはたすべくアクションをとることに主眼をおく¹⁸⁾。いかに優れたCRM (Customer Relationship Management) 支援システムを構築したとしても、営業マンに売る気がないならば経営情報を用いて効果があがるはずもなく、さらに、利用者がこの情報からどうアクションをとるかに興味のない設計者は、利用者にとって使いやすい情報システムを構築できるはずはないからである。

4. 経営情報学における研究方法論の考察

実証的研究アプローチと解釈学的研究アプローチは、矛盾や対立するものではなく併存しうるとして、融合を模索する研究 (Mingers, 2001) も提起されている。しかし、とりわけ日本の現状では、融合への提案を議論するにいたっていないように思える。研究方法論に関する研究が極めて少なく、融合の議論よりも両アプローチの基本的相違の明確化、そのなかで実証的研究アプローチ

18) 「役割行動 (役割期待と役割遂行) ともなれば、自分に対する役割期待を了解しつつ、その役割期待に応ずる仕方での自分の行為を協応させる」(廣松, 1982, 125頁) を参照

の問題点を指摘し、それらが解釈学的研究アプローチではどう考えられているのかの検討がまだ優先するであろう。

(1) 実証的研究アプローチの特徴と課題

経営情報学、あるいは情報システム研究においては、機能主義的研究、とりわけ実証的研究アプローチが主流であった。そこでは仮説検証と呼ばれる手法がとられることが多い。先行研究や経験的な知識をもとに仮説が設定され、アンケート調査などによって、仮説の妥当性が検証され、仮説が支持されなければ棄却される。これらの検証を数多く経ることによって、より多くの支持が集められた仮説が真理に近いとされる。このアプローチはデータに基づく研究方法論であり、価値観に左右されず、客観的で信頼性の高い、すなわち説得力の高い研究方法と考えられてきた。

クーンのパラダイム論 (Kuhn, 1962) によれば、仮説の基礎となるパラダイムがまずあって、そのパラダイムを支持する研究者集団による漸進的な実験や検証などの通常科学によって理論が構築され、それはパズル解きに似た研究であるという¹⁹⁾。まさしく、実証的研究アプローチは、このような通常科学を実践してきたと言ってよいだろう。

実証的研究アプローチでは、自然科学と同じように厳密な科学的方法を社会科学に適用すべきであると考えられる。そのため、経験によって直接知ることができる観察可能な事実のみを問題とし、観察された現象どうしの関係を説明するための法則を推論しようとする (Giddens, 2006, 邦文 26 頁)。まさしく、社会科学においても、数値を裏付けとするという意味で主観性を排し、客観性を重視した方法論を目指しているといえるだろう。そのような特徴を有するけれども、そこには、これまでもさまざまな批判がなされてきたことも確かである。

19) 「それに成功する人はパズル解きの熟練家であり、このパズル解きが彼をして仕事に魅きつける大きな役割をしているのだ」(邦文 40 頁) を参照

i) 自然科学のような客観的法則性が成立しにくい

まず、社会科学では、自然科学のような客観的法則性が成立しにくいことがあげられる。社会科学は、「人」同士の相互作用によって構成される社会事象を研究の対象とするのであって、自然科学のように、「人」と独立に客観的な法則性が存在しうると考えることが困難だからである。クーンは、科学革命とは、まさしく、ある理論の枠組みから別の理論の枠組みへの転換であって、そのパラダイムを共有する研究者集団によって理論が検証されると指摘する(Kuhn, 1962, 邦文 15 頁)。つまり、異なる前提に基づく異なる理論体系が併存しうるかもしれないのであって、各々のパラダイム間には共約可能性はあるかもしれないが、客観的法則が斉一的に存在するとはいえないと主張した。今、正しいと思われている法則も、教会権力を背景に正統とされた中世の天動説と同じように、いつしか誤りと言われることがあるかもしれない。

ii) 主体としての「人」を研究の対象としていない

ギデンズ(Giddens, 1976, 邦文 19 頁)は、実証主義的研究が、主体の意識に関して、ほとんど研究の対象としていないと批判し、主体としての「人」の存在をどのように扱うのかに大きな課題があると指摘した。主体-客体の二元論の立場をとるならば、主体は客観的実在の観察者にすぎず、事象に登場する「人」は、客体の一部でしかない。そこでは、主体と独立して実体や法則性が存在するが故に客観的といわれるのである。

しかし、自然現象でさえ、たとえば、観察者が蒸気機関車とすれ違う際に、近づく時の汽笛の周波数と、離れていくときの周波数が異なるという現象はドップラー効果として知られるが、この速度が光速に近づくとそのようなことは起こらず、光速のままであることがローレンツの短縮として説明される²⁰⁾。観察者は対象とは独立でなく、対象と測定者の座標系の違いによる時間と空間の影響を排除することはできないからである。

経営学でも、ホーソン実験で明らかにされたように、人々の感情、集団の雰

20) 村上(1979, 71 頁)を参照

団気や集団規範が、作業能率に大きな影響を与える²¹⁾ことが知られており、被験者の主観的要因や観察者の存在が結果に大きく関与するのを避けることが出来ない。

iii) 社会的現実とは客観的に実在するのか

自然的現実とは、少なくとも客観的に実在するように思えるが、社会的現実とはたして客観的に実在するのだろうか。自然科学では、物質を分子、原子、素粒子へと科学的に還元することによって、本質が明らかにされるように考えられている。しかし、不確定性原理では、粒子の運動量と位置を同時に正確には測ることができないように、客観的な実在は確認出来ないのかもしれない。さらに、量子力学において、確率的にしか物質の存在や挙動が規定できないことを客観的な実在とよべるのかどうか、疑問が残る。物質を分子から、原子、素粒子へと還元すればするほど、存在が曖昧になり確率的にしかとらえられないというのは大きなパラドックスとさえ思える。

シュッツ (Schutz, 1962, 邦文 51 頁) は、社会的現実とは、主体を離れて実在するのではなく、主体の心象に立ち現れ、理解の枠組みによってその意味が解釈された多元的な現実なのであって、純然たる事実といったものではなく、すべて解釈された事実であると述べる。いいかえれば、客観的事実とは、“みんな”が事実であるとみなしていることであって、その“みんな”とは、現実の人々でなく、主体が持つ理念的な判断主観、すなわち主体の頭のなかに描いている“みんな”なのである。まさしく、事実とは、自分がそれを事実だと思ひこみ、他の“誰もが”事実と思はずだと思ひこむことであり、そのような思ひこみの連鎖が現実を構成している²²⁾。当然、その“みんな”は、クーンのパラダイム論が指摘するところの特定の研究者集団、あるいはシュッツ (1962, 邦文 67 頁) が語る「われわれ関係」と重なって見えるのはいうまでもない。い

21) 伊丹・加護野 (1989, 371 頁) を参照

22) 「客観的事態と称されるものは、実は、“人々”が真実と認めている命題的事態、真理として認めている判断事態を物象化し、以って独立自存の対象物と見做しているものに他ならない」(廣松, 1988, 214-215 頁) を参照

わば、社会的現実は何主観的な相互作用なしには認識されないと見える。実証的研究アプローチのように、自然科学の方法論を社会科学に応用するというのは、相当の留意と考慮をもって適用しなければならないのはいうまでもない。

iv) 仮説検証手法の限界

実証的研究アプローチがしばしば用いる仮説検討の手法の有効性は限定的である。統計解析の手法などを用いて、仮説がデータから確認されたとみなされる。たとえば、アンケート結果から、仮説の発生確率が有意水準以上であれば仮説は支持され、以下であれば棄却されるなど、仮説が統計的に検証されたことになる²³⁾。しかし、その検定はかならずしも客観的であるとはいえない。有意水準の設定自体が、特定の研究者集団における価値観を集約した数値といえるからである。

さらに、検証の結果、理論値と実験の数値が異なったときに、その原因が理論の誤りなのか、調査方法の誤りであるのかを識別することは非常に困難である。たとえば、ニュートンの落下の法則を検証するために物体を落下させ、時間と距離を測定したとして、距離が落下時間の2乗に比例する線上に乗らなかったとすれば、たぶん測定に誤りがあったと言われるに違いない。天動説が信じられている時代に、それに反する実験値が測定されたならば、おそらく同じように、実験方法に誤りがあったと言われるに違いない。その時代に主流と考えられている理論は客観的に正しいという以上に、社会的にも構成されているからである。

また、戦略的アプリケーションが企業業績にプラスの影響をもたらすと仮定し、実態調査を行った結果、50%の企業が業績にプラスの影響があったと回答したとしよう。それを客観的な因果関係があると認めてよいのだろうか。研究者集団が業界を変え、企業規模を変え、調査を繰り返したところで、その結果をもって一般的に当てはまると断定できるのだろうか。確からしさが増加したに過ぎない。それを、因果関係が成立すると判断するのは主観的とさえ思える。

23) 東京大学教養学部統計学教室 (1991, 234 頁) を参照

さらに、仮説を提起した研究者集団に、戦略的アプリケーションの実施は企業業績に好影響をもたらすはずだとの信念、予見、思い込みがすでに混入しているならば、好影響がデータで検証できなかった場合、調査方法に誤りがあったかもしれない、経営環境が異常だった、他の要因が大きかった、などの理由を付記して、仮説が支持されなかったのを、調査上の問題とするかもしれない。

v) イノベーションを提示できない

実証的研究アプローチは、現在、および過去の数値をもって社会現象を記述し、各々の関連づけを試み、将来を論理的に予測できる可能性を示唆するが、いかに洞察力を研ぎ澄ましたとしても、それは過去の延長にしか過ぎない。現状との非連続的、断絶的な劇的改革やイノベーションへの貢献を提示することは難しい。経営情報を活用することは、企業にどのような変革をもたらすことができるのか、さらにどのような組織構造であればITを有効活用して企業の変革をもたらすのか、というような啓蒙的な論文に対して、多くの学会誌は、ジャーナリスティックとして排除しがちであった。

しかしながら、IT、すなわちコンピュータは登場時点から先端的技術として企業のイノベーションを促進する道具であり続けたし、現在もそのはずである。その能力を過小評価すべきではないし、このような変革への提言こそ、「経営情報学」の発展に不可欠なのではないだろうか。

(2) 解釈学的研究アプローチによる経営情報学の考察

これまで、多くの経営情報学研究では、実証的研究アプローチによる論文が中心で、「人」がどのように理解し、経営情報に働きかけているかを研究対象とする論文は必ずしも多くないように思える。解釈学的な研究アプローチでは、数値によって検証するという「科学的」なアプローチよりも、「人」の行為を解明することに主眼がおかれ、研究者の役割も、数値の解析や分析以上に、人間に対する洞察が重要となるに違いない。

これまでの検討を踏まえて、解釈学的研究アプローチを「経営情報学」の文脈で整理しておきたい。「ITをうまく活用すれば効果が期待される」との命題

は、「経営情報学」に関係する研究者、さらに、実務家においてもかなり共有できる経験的、日常的な認識であるといえる。それを、実証的研究アプローチでは、IT導入と効果を因果関係づけようとし、その際に、うまく活用するというのは副次的要因として位置づけた。それに対して、解釈学的研究アプローチでは、どのようにしたら、ITをうまく活用できるかを中心的な問題にするに違いない。それは主観的で、客観的、科学的でないと考える研究者もいるかも知れない。つまり「人」の活用行動は数値化できないし、客観化できないからである。しかし、それを無視して、IT導入と効果の間の因果関係づけをおこなうことに、どれだけ意味があるのだろうか。IT導入について、関係者が、どのように考え、どう活用するかのほうが、IT投資として“いくら”支出するかより、はるかに重要な要因であると考えからである。

これらの考察を踏まえ、解釈学的経営情報学として、①経営情報は、客観的に存在するのではなく、「人」がもつ理解の枠組みや、「人」と「人」との相互作用などによって、社会的に構成される、②「人」は、経営情報に対して働きかけ、アクション（行為）を起こすことを通じて企業経営に影響を与えることができる、③経営情報に関する理解の枠組みを間主観的に共有することが効果的な経営活動を支援する、の3点について提起し、議論していきたい。

i) 社会的構成物としての経営情報

対象が客観的に実在し、主体がそこにアプローチすることによって真理に近づく、それが自然科学的な方法論であり、それを社会科学に応用したのが実証的研究アプローチであるとされる。たしかに経営情報はサーバーに保存され、日常的な感覚からすれば、客観的に実在するのように感じる。また、プログラムも同じように保管され、そこにあるからこそ、必要な時に、呼び出され起動され処理が可能となるように感じる。したがって、情報システムも客観的に実在するように思える。

しかしながら、よく考えてみれば、実在しているように見えるのは、0, 1を示す磁化状態であって、それが情報なのだろうか。経営情報なのだろうか。磁化された状態はビットからバイト、文字コード、さらにフィールドからレ

コードへ、そしてフィールド間の関係定義などを経て、データベースになる。では、経営情報はデータベースとしてサーバーに実在すると言えるのだろうか。

データを統合し経営情報として再構成されるものは、定義にもとづく磁化された状態の意味論的な構造であって、具体的にはテーブルとプログラムを介して、理念的に再構成されているのである。さらに、このような経営情報は、実際の経営にとって必要なデータが抽出され、システム開発の要求定義プロセスにおいて、設計者が利害関係者との合意のもとに定義されたモデルである。その定義は企業間にも拡張され、共有されることもあるかもしれない。まさしく、設計プロセスにおいて、「人」が持つ理解の枠組みの共有化が促進された結果がデータモデルなのであって、それを通じて、経営情報に関わる「人」と「人」との相互作用を通じて、経営情報は合目的的に構築される。

1980年代後半に、SISを提唱したワイズマン（Wiseman, 1988, 邦文14-15頁）は、従来の効率化を目指す情報システムも、ひとたび、レンズを変え、戦略的な見方をとれば戦略的情報システム、つまり企業の競争力強化を支援する情報技術の活用が可能になると述べた。まさしく、SISとは、特定のアプリケーションや情報システムを指すのではなく、戦略的なパースペクティブをもつことなのであって、理解の枠組みというレンズを変更することの重要性を示唆するものである。

この議論は、企業に対してSISを導入しているかとアンケートで問う実証的な調査研究の限界をも示している。つまり客観的にSISが実在するのではなく、CEOやCIO（Chief Information Officer）が経営情報をどのように理解し、活用するのかという解釈に依存するからである。

ii) 経営情報への働きかけとアクションの役割

経営情報は、利害関係者のもつ理解の枠組みによって構成されるばかりでなく、できあがった経営情報が、どのように活用されるのかによって、その価値

は大きく変わってくる。「人」は、経営情報に対する単なる観察者ではなく、経営情報を積極的に活用すべく働きかける²⁴⁾とともに、経営情報にもとづいて次のアクションを起こすことによって、企業経営に影響を与えることができる。そのアクションが適切でタイムリーであればあるほど、業績に好影響を与える可能性が高い。まさしく、精度の高いデータをタイムリーに入力し、更新し、活用し、その情報にもとづいて効果的なアクションをとる役割が「人」に期待されているのである。

パッケージソフトやクラウドコンピューティングを利用する場合でも、メニューに従って操作することだけが利用者に期待されているわけではない。うまく使いこなせる会社とそうでない会社では効果が大きく異なるのは想像に難くない。高価で機能が豊富なパッケージソフトを使っても効果を発揮できない企業もあるが、安価で機能が少ないけれどもうまく活用して大きな成果をあげている事例も少なくない。すぐれた分析ツールを導入し顧客情報を検索できても、顧客志向が不足する社員が有効なアクションを行えるとは思えない。

また、一見、強制的なITの利用の方が、利用率が高まり効果も高くなるように思われがちであるが、自発的な利用の方が積極的な態度、学習的な姿勢によって、大きな効果をもたらす(Devaraj & Kohli, 2003)とも報告される。いわば、強制的な使用、組織的な指示、命令などによる利用度の増大は業務命令的な範囲に限られ、過去の顧客の購買動向を確認して、効果的な販売戦略を立案し、実行するというような非定期的な業務での主体的な利用が促進されないからである。顧客データベースをいかに有効に活用して効果を上げるかは、利用者の意欲や動機づけに依存することが多い。それは、単にデータベースをアクセスするよう命じられたのでもなく、手法が定められているわけでもない。それが効果的な実践方法なのだとは本人が意識をもって経営情報に働きかけるからこそ、価値を生み出せるのである。

すでに述べてきたように、経営情報は客観的な実在というよりも、「人」の

24) Schutz (1966, 邦文41頁)の志向性(intentionality)を参照

理解の枠組みによって関係者の相互作用によって構築される。その理解の共有が不足すれば、活用は促進されないし、効果的なアクションを引き起こすことが出来ない。つまり、情報システムと企業での価値の因果関係の精緻化、精緻なモデル化を目指すのみでは真理に近づくことは困難であり、「人」の役割を研究することこそが、「経営情報学」の本質的な研究テーマであるといえる。

1990年代中ごろからの1人1台PCの時代の到来に伴って、エンドユーザーコンピューティング、すなわち、利用者の立場にたった情報システム活用が議論されるようになった。使いやすさが格段に向上され、エンドユーザー自身が、自分の生産性向上にITを活用できるようになってきた。そのための情報システムや経営情報の整備や支援ツールの強化が強調されるとともに、ITを活用することを通じての経営への参画が、企業の組織革新過程を前進させる（佐藤他, 1996, 76頁）として大いに期待された。

さらに、八鍬（2009, 81-83頁）は、利用者の果たすべき役割を特徴づけるために、次のような役割期待マトリックス（図表6）を提示し、情報システム専門家との役割の違いについて明示した。利用者自身による主体的なエンドユーザーコンピューティングの創発的活用、利用者の活用目的に適合する情報品質の確保、情報リテラシー教育の見直しの3点を強調し、情報技術活用から情報活用への視点の転換を促した（同上, 96-101頁）。

図表6 役割期待マトリックス

	経営戦略	情報システム戦略
利用者	主活動	支援活動
情報システム専門家	支援活動	主活動

近年、普及しつつあるクラウドコンピューティングにおいては、アプリケーションやコンピューティング機能がサービスとして提供される。その際に、利用者の利用目的と既成のITサービス機能とを調整するために、用途をデザインする利用者側の主体的な働きかけが重要であることは間違いない。そこでは、IT利用の段階が、“使う”、“活用する”、“効果をあげる”、というように成熟度を高める毎に、利用者の姿勢も、制度による強制すなわち“受身的、消極的”態度から、“主体的、意欲的”、さらに“戦略的”、つまり、経営情報を経営に生かすというようにステップアップする必要があるだろう。

iii) 経営情報の間主観性

理解の枠組みは個々人で異なる。それはこれまでの経験や学習によって経路依存的に蓄積されてきた知識の総体によるものである。それは経営情報を見る視点、受け止め方として現れ、「人」の主観に大きく依存する問題に見える。しかし、主観の問題と言っても、個人的で身勝手なわがままや思い込みなどの私的な主観を意味するのではない。同じ国で同じような教育課程を経て、同じ会社で同じ経験や文化を共有するなかで、一定の人々の間には理解の仕方、すなわち理解の枠組みの共通化が進んでくる。それは完全な主観ではない。すべての人たちに備わり、個人と独立した客観でもない。相互に共有するという意味で間主観性（あるいは相互主観性）と呼ばれるものである。企業経営でいえば、経営者として、従業員として、システム設計者として、CIOとして、などの期待された役割を果たすことと、個人の主観的意志を調整して、自発的な行為として遂行される²⁵⁾。まさに、この期待する他者と期待される主体とにおいて、間主観的な関係性が形成される。

企業の目標が明確で、社内各層で共有されていれば、企業間や部門横断的な業務改善プロジェクトの典型であるSCM (Supply Chain Management) の実施にあたって、その意義への理解の共有が迅速に進みやすいけれども、社内

25) 「期待されていることを察知した時、・・・期待されている当の行動を起動することもしないことも出来るように思える。・・・能作的主体の自発的活動として思念される」(廣松, 1996, 167頁)

の理解がバラバラであれば、時間がかかり困難性が増すことはいうまでもない。花王のように、消費者相談室に持ち込まれたクレームを、次の商品開発の重要な情報²⁶⁾、と考えるか、単なるクレームとして見過ごしてしまうかは、全く異なる理解の枠組みに基づくといえる。まさしく経営情報に対する理解の枠組みの間主観性をいかに構築するかが企業経営の大きな成功要因になっていることは間違いない。

5. 経営情報学研究方法論の展望

本論文では、実証的研究アプローチの諸問題を述べ、解釈学的研究アプローチの優位性を強調したように思われるかもしれない。しかし、本論文の趣旨は実証的研究アプローチを放擲し解釈学的研究アプローチにとって代えるべきだと述べているのではない。まして、ミンガース (Mingers, 2001) が模索するような両アプローチの融合を提唱する意図もまだない。そのように主張する論拠をまだ取得してはいない段階であると吐露しているに過ぎない。もちろん、この10数年の欧米における思想の潮流としての解釈学的研究アプローチに大いに共感しながら、議論を進めたのは事実である。しかし、もっと慎重に議論を進めたい。

(1) 実証的研究アプローチと解釈学的研究アプローチ、選択／融合

主流的研究が実証的研究アプローチにあることは確かであるが、それだけでなく研究とされなような制度や雰囲気があるとすれば、経営情報学研究の幅を狭めかねないのは確かである。代替的な研究アプローチが提起されることによって、研究方法の多元化を進め、研究領域や研究成果をより豊かにすることが期待される。

小坂 (2003) は、解釈学的研究アプローチは長文で難解であり、一般的な研

26) <http://www.kao.com/jp/soudan/> を参照

究になりにくいと指摘するが、それが大きな理由であることは間違いないが、本質はおそらく、そこにはない。社会科学においても、自然科学と同じような「科学的研究」や「科学的真理」、「客観的法則性」が存在し、そこにアプローチするための数値による操作可能性こそ科学的研究なのだという、ぬぐい難い信仰にも似た先入観、思い込みが研究者にあり、そうすることが制度的にも、すなわち業績評価的に有利に作用するがゆえに、主流たりえていることが大きな要因であるに違いない。

解釈学的研究アプローチでは、社会現象は、自然現象とは異なり「人」が、五感から入手する経験的な情報にもとづき、日常的に我々の内面に深くかかわって発生するものであって、その対象に対して、「人」がどう働きかけるかが、価値づけを引き起こす重要な活動なのだと考えている。しかし、そのことは、企業経営という状況においては、まったく当然のことであり、おそらく何の違和感もない。むしろどのような企業においても、どのような従業員においても等しく、同じような影響や効果が生じるはずとする客観的法則性の実在を前提とするほうに違和感を覚えるはずである。

もちろん MIS Quarterly 特集号で指摘されたように、実証的研究アプローチが厳密さを追求するあまり、実務家からは役立たないとされ、厳密さよりも実務適合性が重要であるとの指摘がなされたことは、きわめて重要である。つまり、数値の裏に隠された「人」の主体的な行為にもっと探求の焦点を当てるべきであるとの主張がなされているからであり、それが実務家の共感を呼び起こすであろうことは間違いない。情報システムが使いやすいというのは機能なのか、利用者が使いやすいと感ずることなのか、を考えればわかりやすい。機能改善による使いやすさの追求をめざすのか、あるいは、うまく使えるようスキルを高めるのかに似ている。また、教育でいえば、授業の内容をよくすべきか、学生の動機を高めることが大事なのか、いずれも、前者は実証的研究アプローチであろうし、後者は解釈学的研究アプローチのように見える。どちらがいかちという問題ではなく、状況に応じて、どちらを重視する方が効果的なのかの問題に思える。

しかし、トヨタの品質問題に見るように、機能的にクルマの品質を向上させるだけではなく、顧客の求める品質、期待される品質レベルの把握、実現が不可欠となっており、商品によっては、マスメディアを通じて期待レベルさえも操作しようとすることもある。供給が需要より少ない時は、機能を重視したマーケティングが有効だったかもしれないが、供給過剰の現在、使いやすい、便利だ、さらに、おいしいという顧客の主観が販売成果に大きく影響していることは間違いない。そのような時代背景を考慮すれば、製品やサービス自体を対象とするだけでなく、顧客としての「人」の理解の枠組み、行為のありかたを対象としなければ、効果的な経営が出来なくなっているのは、すでに知られている通りである。そこにこそ解釈学的研究アプローチの現代的な意義が認め得るのではないだろうか。

(2) 変革のイネーブラーとしての経営情報

さて、ITとりわけ初期のコンピュータは、先端技術のイメージと重なりあって、情報化社会を創造するためのイノベーションの象徴ともみなされてきた。さらに汎用コンピュータの登場に伴うMISの提唱によって未来学が提唱されるなど、ITは過去から現在に至るまで、イノベーションの実現技術、促進ツールであったといってよい。そして現在なお、日本の再生にはITが不可欠であるとの論調は少なくない。企業体質の強化、改革のために積極的なIT活用が啓蒙されている。業務改革や企業の変革を進めようとする際に、ITを活用しようとする経営者は確実に増えており、CIOの設置がそれをさらに促進している。CIOをChief innovation officerと言い換えている企業さえある。すなわち、イノベーションへの啓蒙的な役割期待がIT、経営情報に求められるのは当然である。

これまで、バレル&モルガンによる社会科学研究方法の4つのパラダイムにもとづいて議論してきた。とりわけ、秩序—変革を縦軸、客観的—主観的を軸に、4象限で分類されているうちの下部、すなわち秩序の側を実証的研究アプローチと解釈学的研究アプローチという2つの方法論として、対比しながら議

論を進めてきた。しかし、両アプローチとも、結局、現状分析、すなわち現状がどのような要因で成立しているかという説明力を巡っての論争であった。実証的研究アプローチでは、現状を客観的な事実としてみなし、そこでのデータをいわばスナップショットのように、静的な数値として捉え、諸要素の相関関係をもとにした客観的な法則性に関する探求がその中心的なテーマであった。それに対して、解釈学的研究アプローチでは、現状は「人」の理解の枠組みや、「人」が関与した結果としての現象であって、「人」がどのように理解し、働きかけたのかを問題とした。

すなわち、両アプローチとも、将来はその延長線におかれているのであって、現状からの非連続的な展開、断絶による劇的改革、イノベーションへの含意を提示することを目指すものではなかった。経営情報を活用することによって企業、組織にどのような変革をもたらすことができるのか、どのような組織構造であるべきか、現状をどう変えるべきか、にまで踏み込むことは研究対象ではなかったといってよい。さらに、このような啓蒙的な提言のための論文投稿に対して、多くの学会誌は必ずしも高い評価を与えてこなかったかもしれない。

しかし、当初から、ITは企業経営、すなわち、組織構造や新たな商品・サービスの提供、ビジネス手法の創造に貢献してきたことは間違いない。その役割は現在でも過小評価すべきではないし、当然ながら、このような変革への提言も「経営情報学」の研究テーマから排除すべきではない。ITが改革のための道具でもあるとするならば、ITを活用してどのように改革すべきか、改革のプロセスはどうか、などについて、もっと検討すべきである。経営に関する一定の情報を提供するだけでなく、積極的に、改革への道筋を提示するための研究方法論の研究は未開拓である。

ワイズマンは戦略的情報システムを提起するにあたって、戦略的パースペクティブ、すなわち経営者による情報システムへの見方を重視し、情報システム活用の新たな可能性を提案した。ある人にとっては業務の自動化であっても、別の人にとっては戦略情報システムになりえるのだと主張した。まさしく、

「人」がどう理解し、どう働きかけるのが大事であることを示し、経営情報による経営のイノベーションの役割を再提起したのである。このような新しい提案こそが、「経営情報学」の重要な価値であることは議論の余地がない。

秩序と変革という縦軸の表記を、「経営情報学」でしばしば用いられる“AsIs（現状）”，と“ToBe（あるべき姿）”に置き換えてみよう。もう一つの横軸を主体重視 - 客観性重視として4象限に分類し、ToBe側には、右象限に構造改革を、左象限に意識改革を割り当て、イノベーションを促進するための変革を重視したアプローチを加えた。すなわち、あるべき姿への変革にむけ、あるべき組織形態や組織構造への見直し、業務プロセスの改革に焦点を当てる。現状の問題点の分析から変革への動機づけを行い、それを回避した場合の影響を明らかにし、組織の崩壊や業績の悪化から改革への工程を明らかにする研究、有効な解決提案、ロードマップの提示は「経営情報学」の有望な成果となろう。さらに、改革にあたっての「人」の意識やマインドの改革および醸成にフォーカスを当てる研究アプローチも求められている。

不確実な経営環境において過去や現状の分析だけからでは、将来に有用な予測情報が導かれなことは言い尽くされたといってよい。実証的研究アプローチに依存しすぎることは研究の可能性を矮小化してしまうであろう。実務とかけ離れて厳密な実証データによる検証や再現性のみを追求することは、まさしく実務の世界との適合性を軽視することに等しく、アカデミズム内の閉じた世界にこもってしまうことを意味している。

あらゆる提案には、提案そのもの以上の意味と価値を関係者にもたらす潜在的可能性が隠されているかもしれない。提案の実現可能性や有効性の検証は重要ではあるが、企業の製品開発においても、厳密な市場性の議論がその可能性をつんでしまうことが多いことはよく知られている。結果は不確実であっても、リスクに果敢にチャレンジすることこそ、本来の研究者のマインドであったはずである。

あるべき姿を追求することが「経営情報学」のきわめて重要な役割であることを再認識し、そこでの研究方法論がどうあるべきか、あるいはどのような研

究方法論を活用すれば、効果的な提案が生まれるのかを考えることこそ、まさしく、「経営情報学」のつぎの大きなテーマとなる。

図表 7 経営情報学研究のパラダイム²⁷⁾

		ToBe (あるべき姿)			
		意識改革		構造改革	
		<ul style="list-style-type: none"> ・社内外交流 ・横断的コミュニケーション ・学習する組織 ・権限委譲 		<ul style="list-style-type: none"> ・フラット組織化 ・ワークフロー ・アーキテクチャー ・データモデリング 	
主体性重視					客観性重視
		解釈学的		実証的	
		<ul style="list-style-type: none"> ・意識調査 ・事例研究 ・コンテキスト解釈 ・アクションリサーチ 		<ul style="list-style-type: none"> ・実績評価 ・事象関係分析 ・シミュレーション 	
		AsIs (現状)			

おわりに

これまで、「経営情報学」において研究方法論を扱った論文は必ずしも多くない。いわば、通常科学、すなわちハズル解きのような研究のほうが量的にも実績となりやすいことが一つの要因かもしれない。しかし、学問は主流や潮流への批判という要素を持ち合わせているからこそ、社会から大きな存在意義を認められていることも間違いない。研究方法論に関しても、多くの耳目が集められることを期待したい。

本研究を進める上で、経営情報システム、情報システム研究のみならず、現象学や科学哲学、社会学に関する文献に数多く目を通すこととなった。これら

27) 松島・土屋作成

の広範な領域を完璧に理解することなど、専門外かつ浅学の身にとって、困難であることは承知のうえで、学生時代の初心に戻り、狭い学問領域にとどまるのではなく、幅広く狩猟することの意義、多くの文献を探る楽しさを再び味わうことになった。数十年前からの課題が、今回の仕事のなかでやっと手に届く範囲に近づいたと感じた。おそらくは錯覚ではあろうが、かけがえのない喜びであった。

これらの研究に着手することになった契機は、ひとえに、ともに研究室で学んできた博士後期課程履修生の3氏に追うところが大きい。ネパールからの留学生であるステルマン・ジョシ氏は、資源ベース研究の有能な研究者であり、文献を読み解くことの重要性をいつも教えてくれ、IT投資マネジメントに資源ベース論を組み込むのに、きわめて大きな貢献をしてくれた。栗山敏氏は多年にわたる企業の実務、それも営業という日本の「経営情報学」の現場を数多く経験し、まさしく、クライアント・サーバーからWebへの転換期における膨大な現場情報を研究室に持ち込んでくれた。「経営情報学」は、なにより現場の情報からスタートすべきであることを再認識させた。また、ながらく利用企業の立場で実務を経験しながら「経営情報学」研究の先端を走ってこられた磯部大氏からは、研究方法論の重要性をあらためて学ばせてもらった。3氏のさまざまな経験に裏付けられた洞察は、経営情報学研究にとって価値が高いものであるし、決して軽視してはならない。このような日常的な経験からスタートすることが、いま、「経営情報学」にとってもっとも求められているのではないだろうか。あわせて、研究方法論上の見識なしに、あるいは哲学なしに、とりわけ成熟した社会人学徒と議論し、指導することの危うさを知ることとなった。3氏に深く感謝するとともに、研究者として大成されることを心より願ってやまない。

また、本論文執筆にあたって、かつて本学に在職された西原和久名古屋大学教授、そして本学社会学部の山崎哲哉教授、矢田部圭介准教授、さらに基礎教育センター田中愛専任講師など現象学的思想に関わる重厚な系譜を発見したことはきわめて力強い支援となった。心よりお礼を申し上げたい。

参考文献

- 浅居喜代治編著『現代経営情報学概論』オーム社, 1988年.
- 伊丹敬之・加護野忠男『ゼミナール経営学入門』日本経済新聞社, 1989年.
- 浦・細野・神沼・宮川・山口・石井・飯島共編『情報システム学へのいざない: 改訂版』培風館, 2008年.
- 神沼靖子「研究の枠組み」浦・細野・神沼・宮川・山口・石井・飯島共編『情報システム学へのいざない: 改訂版』培風館, 2008年, 138-148頁.
- 小坂武「情報システム研究と活動理論」『経営情報学会 2001年春季全国研究発表大会予稿集』2001年.
- 小坂武「解釈主義 IS 研究における図的表現の意義」『経営情報学会 2002年春季全国研究発表大会予稿集』2002年.
- 小坂武「解釈主義 IS 研究における図的表現の必要性和開発」『経営情報学会誌』Vol.12, No.2, 2003年, 47-66頁.
- 越出均『経営情報学の視座—協創組織のネットワークング』創成社, 1995年.
- 佐藤・大塚・佐々木・澤田・松尾・山川・山田谷『エンドユーザーコンピューティング』日科技連出版社, 1996年.
- 高橋敏朗『はじめて学ぶ経営情報学』日科技連出版社, 2005年.
- 田村俊作「情報システム学の新しいアプローチ」『情報システム』Vol.46, No.7, 1993年, 59-64頁.
- 東京大学教養学部統計学教室『統計学入門』東京大学出版会, 1991年.
- 西原和久編著『現象学的社会学の展開』青土社, 1991年.
- 西原和久・岡敦『聞きまくり社会学』新泉社, 2006年.
- 平野雅章「IT 投資の収益性に対する組織特性の影響の研究: 経済産業省『IT 経営百選』の分析」『経営情報学会誌』Vol.16, No.4, 2008年, 31-49頁.
- 廣松渉『存在と意味 第1巻』岩波書店, 1982年.
- 廣松渉『哲学一步前』岩波書店, 1988年.
- 廣松渉『著作集第5巻 役割理論の再構築のために—』岩波書店, 1996年.
- 松島桂樹『戦略的 IT 投資マネジメント』白桃書房, 1999年.

- 松島桂樹「経営とIT投資の間に存在するギャップ」根来龍之/経営情報学会編『CIOのための情報・経営戦略—ITと経営の融合』中央経済社, 2010年, 25-49頁.
- 村上陽一郎『新しい科学論』講談社, 1979年.
- 八鍬幸信『利用者志向に基づく経営情報論の再構築』学文社, 2009年
- 山川典宏『経営情報学—新しい発想を求めて』中央経済社, 1993年.
- Benbasat, I., & R. Zmud, "Empirical Research in Information Systems: The Practice of Relevance", *MIS Quarterly*, Vol.23, No.1, 1999, pp.3-16.
- Brynjolfsson, E., *Intangibles Assets*, 2004 (CSK 訳『インタンジブル・アセット』ダイヤモンド社, 2004年)
- Burrell, G., & G. Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*, Heinemann Educational Books Ltd., 1979.
- Checkland, P. B., *Systems Thinking, Systems Practice*, John Wiley & Sons, 1981 (高島・中野監訳『新しいシステムアプローチ—システム思考とシステム実践』オーム社, 1985年).
- Davenport T. H., & M. L. Markus, "Rigor vs. Relevance Revisited: Response to Benbasat and Zmud", *MIS Quarterly*, Vol.23, No.1, 1999, pp.19-23.
- Devaraj, S., & R. Kohli, "Performance Impacts of Information Technology: Is Actual Usage the Missing Link?", *Management Science*, Vol.49, No.3, 2003, pp.273-289.
- Eisenhardt, K. M., "Building Theories from Case Study Research", *The Academy of Management Review*, Vol.14, No.4, 1989, pp.532-550.
- Giddens, A., *New Rules of Sociological Method*, Hutchinson of London, 1976 (松尾他訳『社会学の新しい方法基準』而立書房, 1987年).
- Giddens, A., *Sociology Fifth edition*, Polity Press, 2006 (松尾他訳『社会学第5版』而立書房, 2009年).
- Hirschheim, R., & H.K. Klein, "Four Paradigms Information Systems Devel-

- opment”, *Communications of ACM*, Vol.32, No.10, 1989, pp.1199-1216.
- Hirschheim, R., H.K. Klein, & K. Lyytinen, *Information Systems Development and Data Modeling: Conceptual and Philosophical Foundations*, Cambridge University Press, 1995.
- Kaplan, R.S., & D.P. Norton, *Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*, Harvard Business School Press, 2004 (櫻井・伊藤・長谷川監訳『戦略マップ』, ランダムハウス講談社, 2005年)
- Klein, H.K., & M.D. Myers “A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems”, *MIS Quarterly*, Vol.23, No.1, 1999, pp.67-93.
- Kuhn, T.S., *The Structure of Scientific Revolution*, The University of Chicago Press, 1962(中山訳『科学革命の構造』みすず書房, 1971年).
- Mingers, J., “Combining IS Research Methods: Towards a Pluralist Methodology”, *Information Systems Research*; Vol.12, No.3, 2001, pp.240-259.
- Mingers, J., “The paucity of multimethod research: a review of the information systems literature”, *Information Systems Journal*, Vol.13, No.3, 2003, pp.233-249.
- Orlikowski, W. J., “The Duality of Technology: Rethinking The Concept of Technology in Organization”, *Organization Science*, Vol.3, No.3, 1992, pp.398-427.
- Orlikowski, W. J., “CASE Tools as Organizational Change: Investigating Incremental and Radical Changes in Systems Development”, *MIS Quarterly*, Vol.17, No.3, 1993, pp.309-340.
- Orlikowski, W. J., & J.J. Baroudi, “Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions”, *Information Systems Research*, Vol.2, No.1, 1991, pp.1-28.
- Orlikowski, W. J., & D. Robey, “Information Technology and the Structuring of Organizations”, *Information Systems Research*, Vol.2, No.2, 1991,

pp.143-169.

Schutz, A., *Collective Papers I: The Problem of Social Reality*, edited and introduced by Maurice Natanson, 1962 (渡部他訳『アルフレッド・シュッツ著作集第1巻 社会的現実の問題 [1]』マルジュ社, 1983年).

Schutz, A., *Collective Papers III: Studies in Phenomenological Philosophy*, edited by I. Schutz with an introduction by Aron Gurwitsch, 1966 (渡部他訳『アルフレッド・シュッツ著作集第4巻 現象学的哲学の研究』マルジュ社, 1998年).

Strassmann, P. A., *The Business Value of Computer*, Information Economics Press, 1990 (末松訳『コンピュータの経営価値』日経BP社, 1994年).

Walsham, G., "The Emergence of Interpretivism in IS Research", *Information Systems Research*, Vol.6, No.4, 1995, pp.176-394.

Weill, P., "The Relationship Between Investment in Information Technology and Firm Performance: A Study of the Valve Manufacturing Sector", *Information Systems Research*, Vol.3, No.4, 1992, pp.307-333.

Wiseman, C., *Strategic Information System*, Richard D. Irwin, Inc., 1988 (辻・土屋訳『戦略的情報システム』ダイヤモンド社, 1989年).