

# 論文要旨

所属ゼミ	高木晴夫 研究会	学籍番号	80328883	氏名	牧田 隆行
(論文題名)					
<p>小売業・サービス業における 問題解決能力の高い組織の創造について —エージェント性と自己組織化の促進にむけて—</p>					
(内容の要旨)					
<p>現在の小売業・サービス業の組織を取り巻く環境は複雑である。顧客をはじめとする企業組織とかかわりを持つさまざまなステークホルダーのニーズ、考え方は、めまぐるしいスピードで変化し、将来を的確に予測することが難しくなっている。また、組織の内部においても、旧来型の「指示と管理」のマネジメントが通用しなくなっている。</p>					
<p>このような中、小売業・サービス業が、今後将来にわたり成長を継続するためには、高い顧客満足を得る必要があり、そのためには、変化が早く、多様化している顧客ニーズや競合、取引先の変化を的確に把握し、適切に対応することが求められる。</p>					
<p>本研究の目的は、このような状況に対応できる組織を創造するためのマネジメントシステムとリーダーの考え方・行動を明らかにするとともに、組織が直面する状況（「立ち上げ期」「変革期」「通常期」など）におけるこの内容の差異を明確にすることである。</p>					
<p>この目的を達成するために、本研究では、理論研究として「内在化・自律性・内発的動機づけ」理論と「複雑系」理論を取り上げ、「自ら考え、判断し、対応する現場を促進すること」と「自ら考え、判断し、対応する現場を背景に、継続的に成長し、秩序を持った問題解決能力が高い組織を創造する」メカニズムを明らかにし、マネジメントシステムとリーダーの考え方・行動の視点から「エージェント性と自己組織化を促進する仮説的フレームワーク」を構築している。</p>					
<p>そして、この仮説的フレームワークを4つの事例において検証し、一部修正を加えて、「修正フレームワーク」という形で本研究の目的である内容を明確にしている。</p>					
<p>また、事例研究を通じて明らかになった、組織が直面する状況における仮説的フレームワークの機能差異をもとに、リーダーが組織の直面している状況にあわせて、意図を持って修正フレームワークを組織に適合させる「適合モデル（仮説）」を新たに導き出し、提案している。</p>					