

論文要旨

所属ゼミ	小林喜一郎 研究会	学籍番号	80830135	氏名	岩橋 大輔
(論文題名)					
金融サービス業の組織マネジメントに関する一考察 —イノベーションを生み出すマネジメント・モデルについて—					
(内容の要旨)					
1.研究目的					
<p>本研究は、経営環境変化の連続の中、日系金融機関が競争優位を確立・持続させていくためには、中長期志向で、イノベーションを連続的、且つ、効果的に生起させ続けられる組織マネジメントが必要との問題意識の下、金融サービス業の「イノベーション・マネジメント」をモデル化し、整合性ある組織マネジメント・モデルを明らかにすることを目的とした。</p>					
2.研究プロセス					
<p>先行・理論研究に基づき、まず、組織マネジメント要素を①スタッフ、②プロセス、③システム、④組織文化の4カテゴリーに大別した上、各カテゴリー内に①リーダーシップ、②業務遂行スタイル、③内部資源活用、④外部資源活用、⑤評価基準、⑥内的動機付け、⑦顧客志向という7つの個別要素を落とし込み、考察対象とした。また、金融サービス業におけるイノベーションを、「フロントエンド・イノベーション」と「バックエンド・イノベーション」に類型化し、各組織マネジメント要素とイノベーションの関係、組織マネジメント要素間関係、イノベーション間関係に焦点を当て、分析フレームワークと仮説を構築した。</p> <p>そして、金融サービス業の企画・人事・営業部門宛てアンケートに基づく定量分析（因子分析・重回帰分析・共分散構造分析）と、銀行・証券・生命保険業宛てのインタビューを中心とした事例研究を実施し、仮説の検証を行うと共に、金融サービス業のイノベーション・マネジメントモデルを構築した。</p>					
3.主要な研究成果					
<p>本研究を通じ、金融サービス業が新商品・サービスの開発・改良、新規事業立上げを実現するためには、直接的な影響という観点からすれば、外部経営資源（ヒト・情報・ノウハウ・顧客基盤など）の活用が最も有効なマネジメントであり、一方、組織内部の業務効率化や制度改革といった経営革新の実現のためには、①自律的な業務遂行を推奨すること、②金銭面に依存しない内的な動機付けを巧みに行うこと、③組織的に「お客様最優先」の文化・価値観を根付かせることが有効なマネジメントであることが明らかになった。</p> <p>また、金融サービス業のイノベーション・マネジメントには、業種特有のモデルが存在しており、間接的な影響も含めた観点からすれば、あらゆる要素が互いに関係し合い、イノベーションの生起を可能としている。従って、その実践においては、特定の組織マネジメント要素をイノベーションの生起に有効とされる内容に強化するのみならず、マネジメント要素間関係・位置付けを理解し、組織マネジメントの全体像に整合性を持たせるような取り組みが必要であることも明らかとなった。</p> <p>一方、新商品・サービスの開発・改良、新規事業立上げ、あるいは、業務効率化や制度改革の実現自体が、直接的に他方の実現を可能にするという関係は存在しないことが確認された。</p>					