

氏名(本籍)	飯塚佳代(埼玉県)		
学位の種類	博士(システムズ・マネジメント)		
学位記番号	博乙第2356号		
学位授与年月日	平成20年3月25日		
学位授与の要件	学位規則第4条第2項該当		
審査研究科	ビジネス科学研究科		
学位論文題目	システムインテグレーション(SI)ビジネスにおけるシステム満足度に関する研究		
主査	筑波大学教授	博士(工学)	津田和彦
副査	筑波大学教授	工学博士	椿広計
副査	筑波大学教授	博士(理学)	牧本直樹
副査	筑波大学准教授	博士(システムズ・マネジメント)	倉橋節也
副査	鳥根大学准教授	博士(システムズ・マネジメント)	高橋正和

論文の内容の要旨

本研究は、システムインテグレーション・ビジネスにおいて、企業内における情報システムに対する満足度を明確化することを目的に実施した研究である。

論文は、6章から構成される。第1章は、システムインテグレーション・ビジネスに関する課題を明らかにし、研究目的を明示するとともに、論文構成を明らかにしている。第2章にて、企業内における情報システムに対する満足度に関する先行研究をレビューし、それらの意義と課題を明確にすると共に、本研究の目的をより詳細に明確化している。第3章にて、情報システムにおける組織購買の側面から満足度構造の分析を行い、その構造を明らかにしている。第4章では、業務改革の目的や組織構造の違いに起因する情報システムに対する満足度構造を分析し、その構造を明らかにしている。第5章では、企業内の環境の変化により起因する情報システムに対する満足度構造を分析し、その構造を明らかにしている。最後の第6章では、本研究の成果について総括すると共に、実用化に対する課題が述べられている。

1, 2章では、システムインテグレーション・ビジネスにおいて、現状の情報システムに対して、企業内においてどのような問題点が発生しているかについて、その課題を明らかにしている。

3章から5章では、システムインテグレーション・ビジネスにおいて、企業内における情報システムに対する満足度構造を明確化すると共に、時代の変化に伴い企業内の組織構造が変革したのに沿って、情報システムに対する満足度がどのように変化してきたかを明らかにしている。その手段として、1992年と2002年の2回、企業内における情報システムに対する満足度に対して、アンケート調査を行っている。さらに、そのアンケートは、同一企業内における管理部門、情報システム部門、情報システムのユーザ部門という3箇所に対して実施し、その分析結果を記載している。

6章では、1, 2章で示したシステムインテグレーション・ビジネスに関する問題点と、3章から5章で示したシステムインテグレーション・ビジネスにおける企業内の情報システムに対する満足度構造を分析した結果の妥当性を示すと共に、本論文で提案した手法が第1章で示した社会背景に及ぼす貢献について示唆し、

今後の実用化について触れ、まとめとしている。

審 査 の 結 果 の 要 旨

従来のシステムインテグレーション・ビジネスにおいて、企業内における情報システムに対する満足度を調査する研究においては、特定の調査期間における調査結果をもとに分析した研究などは多々存在するが、本研究のように10年に及ぶ調査結果をもとにその推移を分析した研究は稀である。

また調査において、企業の業種や規模の均衡化を考慮したものなどは存在したが、同一企業内における管理部門、情報システム部門、情報システムのユーザ部門という3箇所に対して調査した結果をもとに、分析をした研究は存在せず、特筆すべき研究成果と評価できる。

アンケート調査の結果分析については、特に統計手法について改善の余地があることは否めないが、システムインテグレーションにおける変革期に当たる1992 - 2002年の10年間において、情報システムに対する満足度の変化を明確化したことは、価値ある調査と評価することも可能である。以上、一連の課題は残されているものの、本学位論文は著者の実務家としての問題意識に裏づけされたものであり、提唱したモデル・手法の発展性は、博士（システムズ・マネジメント）を授与するに十分なものと判断する。

よって、著者は博士（システムズ・マネジメント）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。