

氏名	角田 仁		
学位の種類	博士（システムズ・マネジメント）		
学位記番号	博甲第	8863	号
学位授与年月日	平成 30年 11月 30日		
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当		
審査研究科	ビジネス科学研究科		
学位論文題目	ITIL実践のCSFから成果へ至るモデルの構築		
主査	筑波大学	准教授	博士（システムズ・マネジメント） 木野泰伸
副査	筑波大学	教授	博士（工学） 吉田健一
副査	筑波大学	教授	博士（工学） 津田和彦
副査	筑波大学	教授	博士（システムズ・マネジメント） 倉橋節也
副査	岩手県立大学	教授	博士（学術） 阿部昭博

論文の内容の要旨

企業等（企業，組織，団体）における情報システムの役割は近年重要となっており，システム運用に高い品質が求められている．このことから，企業等の IT 部門では，ITIL（Information Technology Infrastructure Library）を導入してシステム運用の品質向上を図っている．ITIL は，1989 年にイギリス政府が公表したシステム運用における成功事例集（ベストプラクティス）であり，現在では事実上の世界標準（デファクトスタンダード）となっている．ITIL は，5 冊のコアブックからなり，システム運用に必要な 26 個のプロセスが記載されている．記載内容は，具体的かつ実務的であり，企業等の IT 部門で直接的に役立つように工夫されている．

本研究は，システム運用におけるフレームワークである ITIL を研究対象とし，ITIL 実践における CSF（重要成功要因）から成果へ至るメカニズムを明らかにすることを目的としている．

論文は，6 章から構成されている．第 1 章では，ITIL の概要や普及状況など研究の背景を説明し，ITIL の課題と研究の目的を明確にしている．

第 2 章では，第 1 章で取り上げた課題に関して，現在までどのような研究がおこなわれてきたかを明らかにするとともに，本研究における研究課題を設定している．

第 3 章では，従来の CSF より詳細な成功要因を抽出してモデル化することにより，それらが成果へ至るプロセスを明らかにしている．研究方法としては，国内企業の IT 部門に所属する 20 名に対して半構造化インタビューを実施してデータを収集し，M-GTA の分析ツールを用いて分析を行っている．その結果，18 個の概念，6 個のカテゴリー，3 個のカテゴリーグループから成る「ITIL 実践の CSF—成果モデル」を構築している．さらに，従来の CSF の論議には無い詳細なレベルの成功要因の分析により，実務家に対して「ITIL 実践に有効な 3 つの施策」を提示している．

第4章では、実際の事例を用いて第3章で構築したモデルの評価及び拡張を行っている。第3章におけるモデルの18個の成功要因のうち17個について発揮度を確認し、残りの1個についてもその必要性を確認している。また、19個目の成功要因としてシステム運用者の「主体性の獲得」を抽出し、それを組み込んだ拡張版のモデルを提案し、有用性を高めている。

第5章では、第3章で提示した3つの有効な施策の1つである「改善活動の活用によるモチベーションの向上」を実際の活動において実践し、有効性を確認している。その結果、ワークモチベーション理論の4つの側面（達成志向、競争志向、協力志向、学習志向）のうち学習志向が最も高いことを確認している。その結果から、今後システム運用部門でモチベーション向上策を検討する際には学習志向を促す内容にすることを推奨している。

第6章では、本研究の成果をまとめるとともに、その学術的貢献と実務的貢献を明確にし、今後さらに本研究を発展させるための課題について述べている。

審査の結果の要旨

ITILは、システム運用における事実上の世界標準であるが、その実践（導入、定着）においては難易度が高く、多くの企業等のIT部門にとって課題となっている。本研究は、そのような課題に着目したものであり、社会のニーズにも合致したテーマと言える。

そして本研究では、企業等のIT部門の視点でITIL実践の成功要因に関するモデルを構築するとともに、実践に有効な具体的な施策も提示しており、それらは今後IT部門でITILを実践する際に有用なものである。また、本研究は、情報システム分野への質的研究の適用という研究方法に関する工夫も行っており、これらは特筆すべき研究成果と評価できる。

一方、第3章で提案している3つの施策のうち、1つは5章の研究を通じて確認できたものの、残された2つの施策について、実践を通じて有効性を確認することや、19個目の概念として抽出されたシステム運用者の「主体性の獲得」について検証することが課題として残されている。

以上、一部に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付けされたものであり、研究内容は、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。

【最終試験】論文審査委員会による最終試験を平成30年10月18日に実施し、全員一致で合格と判定した。

【結論】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。