

## 論文の内容の要旨及び論文審査の結果の要旨の公表

学位規則第 8 条に基づき、論文の内容の要旨及び論文審査の結果の要旨を公表する。

○氏名	MOHAMMAD THOUFIQUL ISLAM (もはまど とふいける いすらむ)
○学位の種類	博士 (技術経営)
○授与番号	甲 第 914 号
○授与年月日	2013 年 9 月 25 日
○学位授与の要件	本学学位規程第 18 条第 1 項 学位規則第 4 条第 1 項
○学位論文の題名	An Assessment of Customer Satisfaction in Micro Finance Institutions(MFI) in Bangladesh -Impact of Information and Communication Technology (ICT) (バングラデシュのマイクロファイナンスにおける顧客満足度の評価 —情報通信技術による影響—)
○審査委員	(主査) 名取 隆 (立命館大学大学院テクノロジー・マネジメント研究科教授) 三藤 利雄 (立命館大学大学院テクノロジー・マネジメント研究科教授) 高梨 千賀子 (立命館大学大学院テクノロジー・マネジメント研究科准教授)

### <論文の内容の要旨>

本論文はバングラデシュにおけるマイクロファイナンスの顧客満足度の測定とマイクロファイナンスにおける ICT (情報通信技術) の役割を分析することを目的としている。マイクロファイナンスとは、バングラデシュで広く普及している庶民向けの小口金融サービスのことである。マイクロファイナンスは、零細ながらも自活可能な事業を起業するために必要な事業資金を庶民に提供する点で、開発途上国の発展に極めて重要な産業のひとつである。しかし、マイクロファイナンスの顧客満足に関する学術研究は乏しい。本研究は、マイクロファイナンスの品質向上のために、マーケティングの観点からどのような要因が顧客満足度に影響を与えているのか、特に情報通信技術の活用とその効果に焦点をあてて分析したものである。

本論文は、5つのリサーチクエスチョンを設定し、それぞれを丹念に検討した後に、それらの検証結果を総合的に検討して結論を得る構成となっている。第一のリサーチクエスチョンはマイクロファイナンスの普及要因に関するもので、イノベーションの普及を予測、検証する数理モデルである Bass model モデルを使って検証した結果、普及要因は商品性そのものの革新性 (イノベーション効果) よりも、口コミを主体とするイミテーション効果のほうが強いことが分かった。第二のリサーチクエスチョンはマイクロ

ファイナンスの顧客満足の要因に関するもので、マイクロファイナンスの顧客アンケートデータの統計分析により、顧客満足の主要な影響要因を明らかにした。第三のリサーチクエスチョンはマイクロファイナンスの顧客満足に対するICTの効果に関するもので、マイクロファイナンス専門金融機関をICTの活用が高レベルの機関と低レベルの機関の2グループに分けて、2グループ間において顧客満足度にどのような違いがあるかを分析し、ICTの活用効果を検証した。第四のリサーチクエスチョンはICTがマイクロファイナンスの効率性とパフォーマンスに与える影響に関するもので、事例分析の結果から、中小規模のマイクロファイナンス専門金融機関であってもICTを使いこなすことによって高い顧客満足を獲得することが可能なことを検証した。第五のリサーチクエスチョンは、マイクロファイナンス専門金融機関がICTを導入するに際しての課題に関するもので、マイクロファイナンス専門金融機関のアンケートデータを定量分析し、ICT導入にあたっては従業員の教育訓練や情報通信システムの信頼性向上などが主な課題であることが分かった。

上記の5つのリサーチクエスチョンの検証の結果、本論文は次のように結論づけている。すなわち、ICTの活用はマイクロファイナンスの顧客満足度を高め、かつ、品質や生産性を向上させる可能性があることが分かった。その一方で、ICTの効果を最大限に発揮させるためには、2つの側面における課題解決が求められることが明らかとなった。1つ目の課題は顧客側のICTに対する理解不足である。マイクロファイナンスの顧客の多くは農村部に暮らす庶民である。そうした顧客は教育水準が高いとはいえない階層であることから、マイクロファイナンスにおけるICTの活用の意義を理解することは必ずしも容易ではなく、ICT機器の操作経験も少ないことから、研究者が期待するほどにはICT活用に伴う顧客満足度は高くなかった。マイクロファイナンス専門金融機関はこのような顧客特性を把握した上で、今後はICTの恩恵を顧客に理解してもらい、信頼を得る努力を必要とすると指摘する。2つ目の課題はマイクロファイナンス専門金融機関のICT活用に関する組織的マネジメント能力の限界に関するものである。ICTの導入がそのままマイクロファイナンスの品質向上につながるわけではない。ICT導入の効果を得るためにはICTというツールを使いこなす組織的なマネジメント能力の育成が求められる。そのためには、マイクロファイナンス専門金融機関における従業員の教育訓練、情報通信システムの信頼性向上などが必要となると指摘する。

以上のように、本論文は単にマイクロファイナンスの顧客満足度とその要因およびICT導入の効果を明らかにしただけではなく、ICTを活用する上で乗り越えなくてはならない重要課題を具体的に明らかにしている。

#### <論文審査の結果の要旨>

本論文では、最初にバングラデシュにおけるマイクロファイナンスの普及状況をマク

ロ統計データを用いて Bass model によって定量分析した。その結果、マイクロファイナンスの普及要因は、ロコミを主体とするイミテーション効果のほうが強く、イノベーション効果は低いレベルであることが明らかとなった。このことはマイクロファイナンスの品質向上にはなお改善の余地が相当に残されていることを示唆したものである。次に、マイクロファイナンスの品質と顧客満足度との関係に分析の焦点を移して、既存のマーケティング理論を駆使して、マイクロファイナンスの顧客満足度とその要因を丹念に分析している。研究方法として、バングラデシュのマイクロファイナンス利用者及びマイクロファイナンス専門金融機関へ大規模な質問票調査を実施し、それらのデータについて共分散構造分析、多重回帰分析、t 検定といった定量分析を行った。加えて、マイクロファイナンス利用者及びマイクロファイナンス専門金融機関に対するインタビューに基づく定性研究も合わせて実施した。

本論文を吟味すると、まずマイクロファイナンスの顧客満足度の要因の探究という、研究実績のほとんどない未知の領域に挑戦した点が評価できる。また、研究方法についていえば、アンケートデータの緻密な定量分析に加えて、インタビューや事例調査などの定性分析も丁寧に実施し、定量分析だけでは得難い発見事実を得ている点が大いに評価できる。そして、本論文が明らかにした点については、単にマイクロファイナンスの顧客満足度とその要因および ICT 導入の効果を明らかにしたことに留まらず、ICT の限界とその背景に迫ることができた点が収穫であった。すなわち、ICT の効果を最大限に発揮させるための 2 つの課題を明らかにできた点が本論文の大きな付加価値であるといえる。さらに、本論文の理論的な貢献は、既存のマーケティング理論を発展させてマイクロファイナンスの顧客満足度を測定する新たなモデルを開発したことである。また、本論文の実践的な貢献は開発途上国におけるマイクロファイナンスへの ICT の活用と前提条件を示したことである。とはいえ、学術上の課題をいくつか残していることも指摘しておきたい。例えば耐久消費財の分析で用いられる Bass model をマイクロファイナンスというサービス産業に適用していることの限界や、使用した普及率データの適切性などは課題がないとはいえない。そして、分析データが 5 つのマイクロファイナンス専門金融機関に限られていることも、データ分析結果を一般化する上で問題がないとはいえない。ただし、これらの課題は本論文の価値を決して損ねるものではなく、学位申請者の研究意欲が旺盛であることから、今後十分な検証と新たな発見、論理展開が期待できよう。結論として本論文は研究テーマに新規性があり、研究方法も緻密かつ丁寧に、新たな発見や課題の確認という研究成果を得た点が高く評価できる。よって、以上の論文審査の結果を踏まえ、本論文は「博士（技術経営 立命館大学）」の学位に値する論文であると判断した。

< 試験または学力確認の結果の要旨 >

本論文の主査及び副査は、学位申請者に対して、本学大学院テクノロジー・マネジメ

ント研究科博士課程後期課程において、恒常的に研究指導を行ってきた。論文提出後も主査および副査は審査過程を通じて、それぞれの専門分野の見地から論文の内容について評価を行った。また、学位申請者は主査及び副査の指導の下で、国内及び海外の有力な学会誌に3本の査読論文（英文）を掲載し、あるいは掲載を許可された実績を得ており、学位申請者の研究内容は外部の研究者からも客観的な評価を得ているといえることができる。

本論文の審査のため、2013年7月16日（火）午後1時30分から午後3時00分まで立命館大学 BKC アクロスウイング 301 教室において審査会を開催した。審査会では学位申請者による論文要旨の説明を受け、その後、論文内容に関して口頭試問を行った。口頭試問では、審査委員より学術背景、データの収集方法等の研究方法論、Bass model などの分析手法、実践的な貢献などについて質問がなされたが、学位申請者の回答はいずれも適切であった。また、外国語（英語）能力に関しては、学位申請者は英語で円滑に説明を行い、かつ国際学会の研究発表会にて英語により発表を行っており、外国語（英語）能力についても問題ないものと判断した。また、2013年7月30日（火）午後3時5分から午後4時5分まで立命館大学 BKC アクロスウイング 301 教室において公聴会を開催し、公聴会参加者より質問がなされたが、学位申請者の回答は適切であった。以上から、本学位申請者は本学学位規程第18条第1項該当者であり、上述の論文審査委員会における学力確認試験において、技術経営領域における十分な学識を有し博士学位に相応しい学力を有していることが確認された。

以上を総合した結果、審査委員会は、本学学位規程第18条第1項に基づいて、学位申請者に対して、「博士（技術経営 立命館大学）」の学位を授与することが適当と判断する。