

1 ミッション

サービス生産性向上のための科学的・工学的手法の確立

2 本センターで取り組む「サービス工学」とは

サービスの生産性を向上させる研究では、第1：マーケティング手法基点、第2：生産管理技術基点、第3：情報技術基点、の3種の研究が知られている。しかし、サービスにおいては、ものづくり以上に「人」の関わりが重要であり「人」の機能のモデルが重要であると考えている。

そこで、本センターでは第4の研究として、サービスの現場での「人」である顧客と従業員の行動を観測し、それを分析して人やサービスプロセスのモデルを構築、対話的なシミュレーション技術等により効率的なサービスを再設計し、それを現場に適用するという最適設計ループを繰り返す「人」基点のサービス工学研究を推進する。

3 研究内容

実際のサービス現場を実証フィールドとして、サービスを提供する事業者と連携しながら、その現場で最適設計ループを実働させることによってサービスの生産性を向上させる事例研究を集中的に行う。実証フィールドとして、飲食・小売サービス、医療・健康サービス、地域・集客サービス、コンテンツ提供、モビリティ支援、オフィス業務支援サービス等を設定する。

事例研究の成果を統合し、最適設計ループを運用するための支援技術と、その最適設計ループ全体を円滑に現場に導入してそれを継続的に運用可能にする導入方法論を確立する。

4 活動内容

サービス工学研究を推進する母体としての役割を果たすと同時に、産学官の諸機関が円滑に研究連携できる窓口機能を担う。

そのために、

- ①情報循環のためにサービス現場を観測し可視化する「**行動観測・提示技術研究チーム**」
- ②サービス現場で生成されるデータから計算モデル化を行う「**大規模データモデリング研究チーム**」
- ③サービス全体の流れをモデル化する「**サービスプロセスモデリング研究チーム**」
- ④シミュレーション等で対話的にサービス効率化支援を目指す「**サービス設計支援技術研究チーム**」
- ⑤要素技術を統合し都市空間でのセンシング情報を利用した新サービス創出を目指す「**都市空間サービス基盤技術研究チーム**」

を設置している。これらの研究チームは、サービス現場を共有しつつ産学官の研究者や実務家とともに、横断的に事例研究プロジェクトを編成し、実際の研究活動を機動的に遂行する。



サービス工学研究センター体制

Center for Service Research



センター長：持丸 正明

- 研究センター長：持丸 正明
- 副研究センター長：本村 陽一
- 行動観測・提示技術研究チーム (研究チーム長：蔵田 武志)
- 大規模データモデリング研究チーム (研究チーム長：本村 陽一)
- サービスプロセスモデリング研究チーム (研究チーム長：西村 拓一)
- サービス設計支援技術研究チーム (研究チーム長：野田 五十樹)
- 都市空間サービス基盤技術研究チーム (研究チーム長：車谷 浩一)