

製造業のサービス化に必要な リソースと能力とは？

国立研究開発法人産業技術総合研究所

人間拡張研究センター

渡辺 健太郎

- サービス化には、従来製造企業が持たなかったようなリソースや能力も求められる
- どのようなリソースや能力が必要か？

リソース

既存設置製品の
運用データ

製品開発・製造に
関する
リソース

製品の営業部隊と
流通・販売ネット
ワーク

フィールド
サービス組織

能力

データ処理・
解釈の能力

遂行リスクの
評価・低減能力

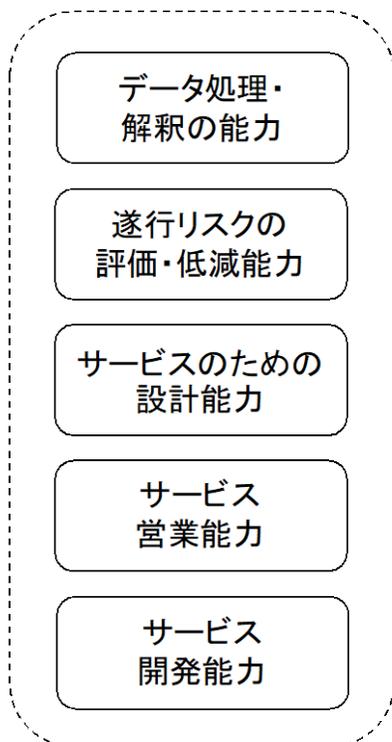
サービスのための
設計能力

サービス
営業能力

サービス
開発能力

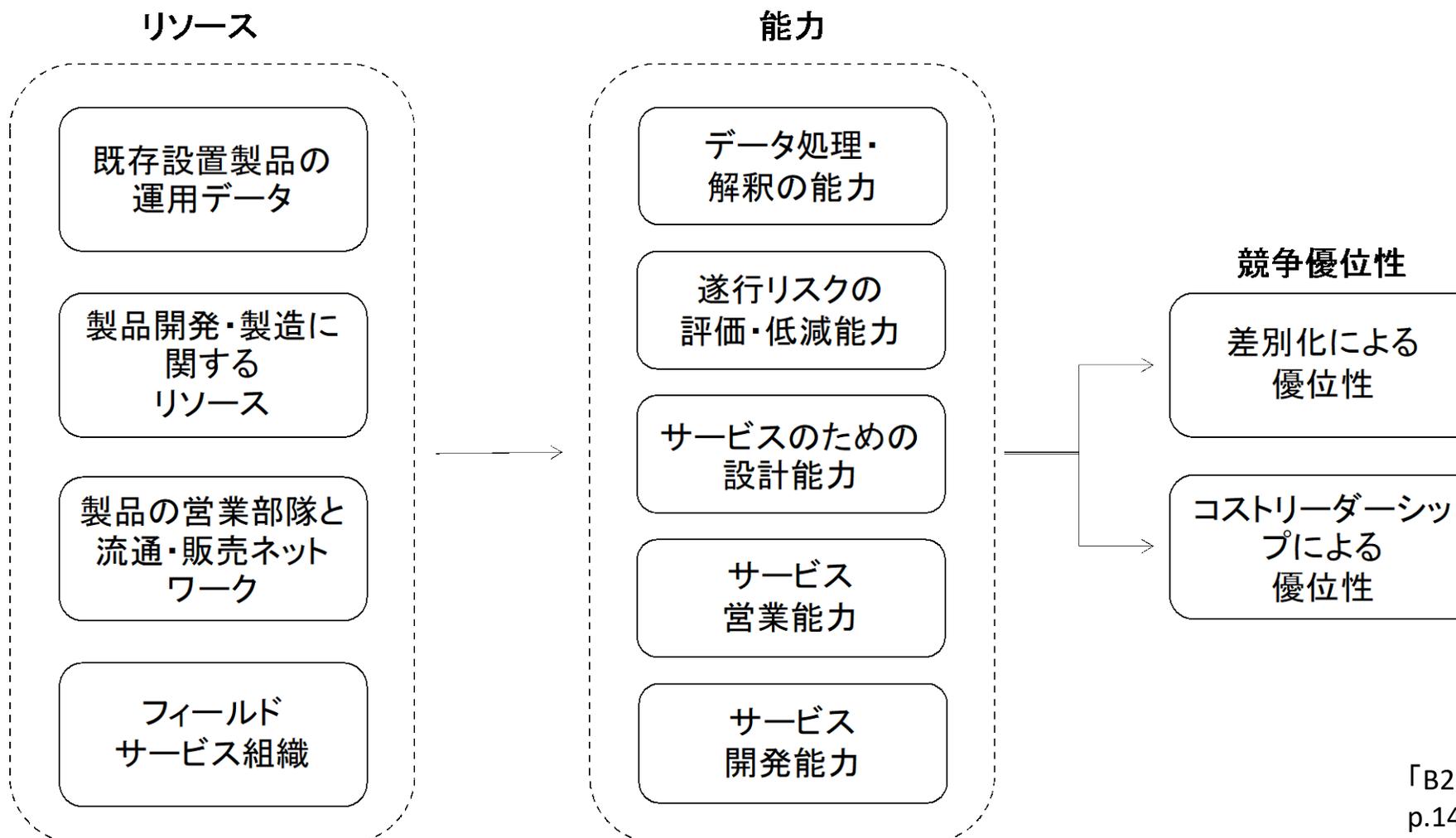
「B2Bのサービス化戦略」
p.145より

能力



サービス化に必要な戦略的能力	必須のリソース・能力を持っていない 得点: 1~3	特定のリソース・能力を改善する必要がある 得点: 4~6	必要なリソース・能力を有している。 得点: 7~9	各分野における得点	
データ処理・解釈能力		非常に多くのデータを設置済み製品から得ているが、その分析方法には改善が必要である。		4点	
遂行リスクの評価・低減能力			正確なリスク評価の方法を知っている計理スキルを備えた専門家を雇い、結果にコミットしている	9点	
サービス営業能力	製品中心の営業部隊で、サービス事業を推進するためのトレーニングやインセンティブ、ツールが不足している。			2点	
サービスのための設計能力	R&D、イノベーションプロセスはまだ製品中心である。サービスを想定した提供物をデザインしていない			1点	
サービスの産業化・開発能力			コスト削減のためのサービス要素の標準化を成し遂げている。	8点	合計得点 24点 (45点中)

■サービス化に必要なリソースと能力→競争優位性の実現



「B2Bのサービス化戦略」
p.145より

- サービス化はどのようなプロセスを経て進めるべきか？
- どのような体制を作っていく必要があるか？
- 価格設定はどのようにすればよいか？
- 組織変革をどうするか？
-



ぜひ書籍をお手に取ってみてください

ご静聴ありがとうございました

本内容に関するお問い合わせ
conso-servitization-sec-ml@aist.go.jp

渡辺 健太郎