

# 製造業のサービス化 Zoomセミナー 開会挨拶

---

国立研究開発法人産業技術総合研究所

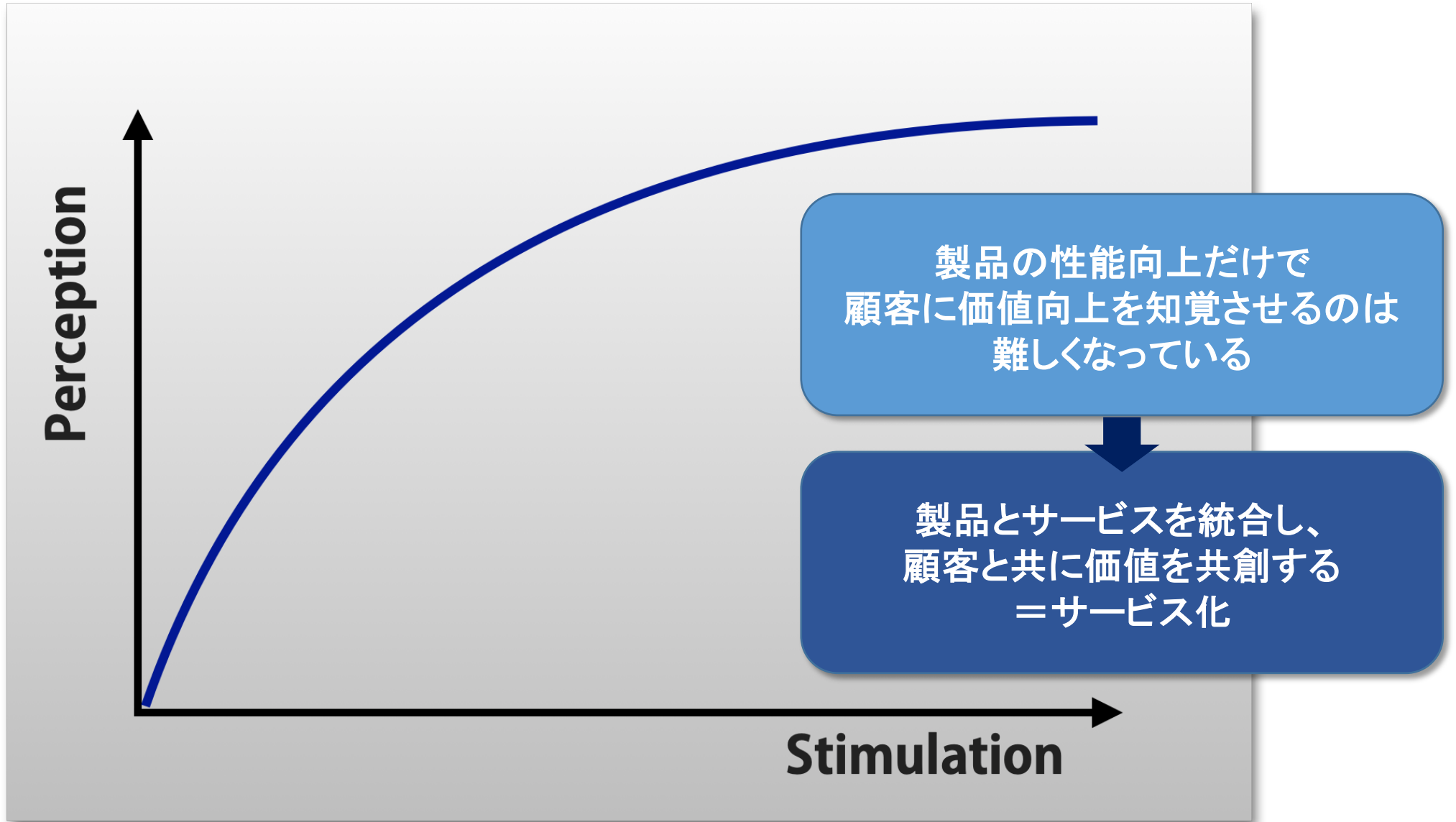
人間拡張研究センター

持丸 正明

時間	演目	講演者
16:00-16:10	開会挨拶	産総研・持丸正明
16:10-16:30	サービス化の本質 ～顧客価値の実現	明治大・戸谷圭子
16:30-16:50	日本の製造業1,000社調査 結果報告 #1	マーケティングエクセレンス・ 丹野慎太郎
16:50-17:10	日本の製造業1,000社調査 結果報告 #2	明治大・戸谷圭子
17:10-17:25	製造業のサービス化事例	産総研・渡辺健太郎
17:25-17:40	サービスの標準化	産総研・持丸正明
17:40-17:55	質疑応答	産総研・持丸正明
17:55-18:00	閉会挨拶	産総研・持丸正明

- 最初に白黒テレビが出たときほどの衝撃体験がない
- カラーテレビは欲しいと思ったのに...
- いまの液晶テレビでも十分な気がして...





## ■顧客のリソースを活用しつつ、顧客の状況や特性に応じた価値を生み出す手段【Service-dominant Logic】

- GoodsとServicesからなるトータルソリューションを、サービス(単数形のService)と呼ぶ
- 顧客に提供される価値はすべてサービスを介して、顧客とともに作られる(共創される)ものである



## ■製造業のサービス化コンソーシアム

- 設立: 2015年(産総研コンソーシアムの枠組を活用)
- 共同代表: 産総研 持丸正明、明治大学 戸谷圭子
- 2021年度の参加企業: 12社

## ■活動

- 日本の製造業1000社を対象とした定点調査アンケートに基づく、製造業のサービス化の阻害要因分析(過去5年間実施)
- サービス化の段階ごとに次の段階に進むための障壁と対策をロードマップとして取りまとめる
- 年6回の会合(学術・企業講演、デザインワークショップ、企業訪問)

製造業のサービス化コンソーシアム

Search



## ■ 第I部 サービス経済化する世界

- ・ 第1章 サービス経済化する世界とその課題
- ・ 第2章 なぜサービスなのか？

## ■ 第II部 サービス化戦略

- ・ 第3章 真のサービス文化構築のためのマイルストーン
- ・ 第4章 組織目標との整合性
- ・ 第5章 組織変革に向けたビジョンとリーダーシップ
- ・ 第6章 サービス組織デザイン

## ■ 第III部 サービス化への準備

- ・ 第7章 サービス化の6つのハードルと4つのサービス・カテゴリー
- ・ 第8章 サービス化に必要なリソースと能力
- ・ 第9章 4つのサービス・カテゴリーの価値と価格

## ■ 第IV部 サービス化戦術

- ・ 第10章 サービス設計と生産性
- ・ 第11章 サービス・セールス部隊の変革
- ・ 第12章 チャネル・パートナーのマネジメント
- ・ 第13章 サービス・イノベーションのための方法論

サービスに近視眼的な  
企業の7つの大罪



C.コワルコウスキー+W.ウラガ+戸谷圭子+持丸正明=著

「日本の製造業1,000社調査(第3回)」の分析結果の一部を掲載

東洋経済新報社

出版社: 東洋経済新報社  
ISBN-10: 4492762531  
ISBN-13: 978-4492762530  
価格: 3,520円(税込)  
発売中

## ■なにが得られるか

- 製造業のサービス化の背景と意義
- 5年間実施してきた「日本の製造業1,000社調査アンケート」の結果を通して、日本企業のサービス化の動向
- 先駆的な企業事例
- サービス化推進の指針となる国際・国内標準

## ■質問について

- [Q&A] の機能を使います。  
随時、ここに書き込んでください。
- 最後の [質疑応答] セッションで、持丸が [Q&A] の質問を整理して、それぞれの講演者に投げかけます。

## ■講演資料について

- 後日、コンソーシアムのWebサイトで公開します。



# では、講演を始めます

---

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

製造業のサービス化コンソーシアム  
会長 持丸 正明

# 製造業のサービス化 Zoomセミナー 閉会挨拶

---

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

持丸 正明

時間	演目	講演者
16:00-16:10	開会挨拶	産総研・持丸正明
16:10-16:30	サービス化の本質 ～顧客価値の実現	明治大・戸谷圭子
16:30-16:50	日本の製造業1,000社調査 結果報告 #1	マーケティングエクセレンス・ 丹野慎太郎
16:50-17:10	日本の製造業1,000社調査 結果報告 #2	明治大・戸谷圭子
17:10-17:25	製造業のサービス化事例	産総研・渡辺健太郎
17:25-17:40	サービスの標準化	産総研・持丸正明
17:40-17:55	質疑応答	産総研・持丸正明
17:55-18:00	閉会挨拶	産総研・持丸正明

## ■「B2Bのサービス化戦略 製造業のチャレンジ」

### ■著者

- C.コワルコウスキー
- W.ウラガ
- 戸谷 圭子
- 持丸 正明

### ■出版社: 東洋経済新報社

### ■価格: 3,520円(税込)

### ■原著「Service Strategy in Action」の 翻訳と編集、追記

- 企業事例の多くを日本企業事例に置き換え
- 定点調査アンケートの結果を一部掲載



「日本の製造業1,000社調査  
(第3回)」の  
分析結果の一部を掲載

## ■サービス学会

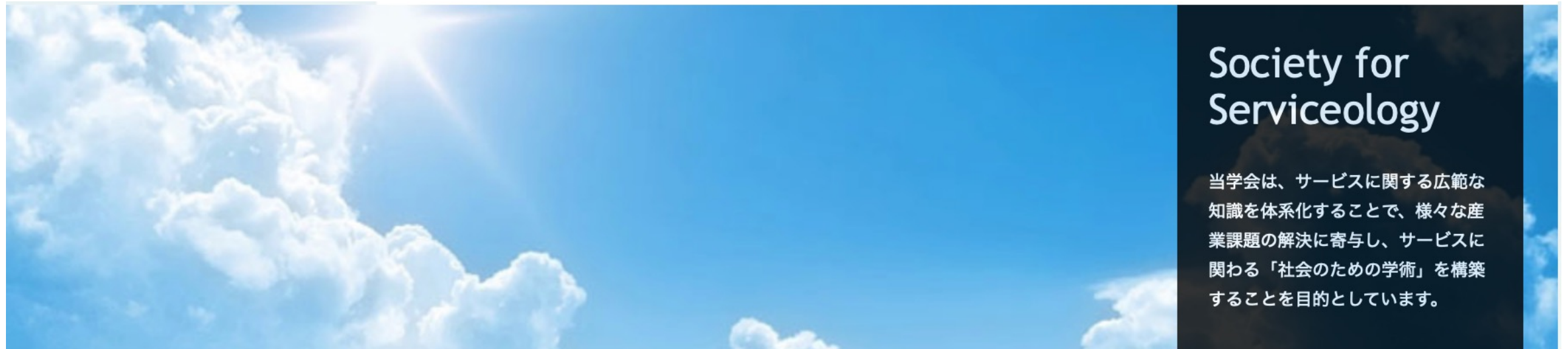
### ■Webマガジン(非会員も講読可能)

- 特集「製造業のサービス化」を準備中

### ■国内大会(次回2022年3月、東京大学)

### ■入会案内

- 正会員 入会費:5,000円、年会費:10,000円
- 賛助会員 年会費:一口50,000円(\*二口以上から)



## ■製造業のサービス化コンソーシアム

■年会費:20万円

■2021年度会員:

- ・ オムロン株式会社
- ・ 川崎重工業株式会社
- ・ キリンホールディングス株式会社
- ・ セイコーエプソン株式会社
- ・ 東レ株式会社
- ・ ニチバン株式会社
- ・ 株式会社本田技術研究所
- ・ マツダ株式会社
- ・ ミズノ株式会社
- ・ 三菱重工業株式会社
- ・ ヤンマーホールディングス株式会社
- ・ ユアサ商事株式会社

■今回が2021年度の第2回会合、第3回会合は7月29日(木) 16:00～18:00を予定

■入会を希望する企業は、会合に1回、お試しで無料参加可能

■事務局まで。

製造業のサービス化コンソーシアム

Search



# ご参加、ありがとうございました。

本日のセミナーのアンケートへの回答をお願いします。

<https://forms.office.com/r/zKeQadBnrZ>

アンケートサイトのURLをチャットに表示しております。

合わせて、参加者のメールアドレスにもアンケート依頼メールをお送りします。

また、2021年度も「日本の製造業1,000社調査アンケート」を実施します。  
こちらも、ご協力をよろしくお願いいたします。

---

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

製造業のサービス化コンソーシアム  
会長 持丸 正明