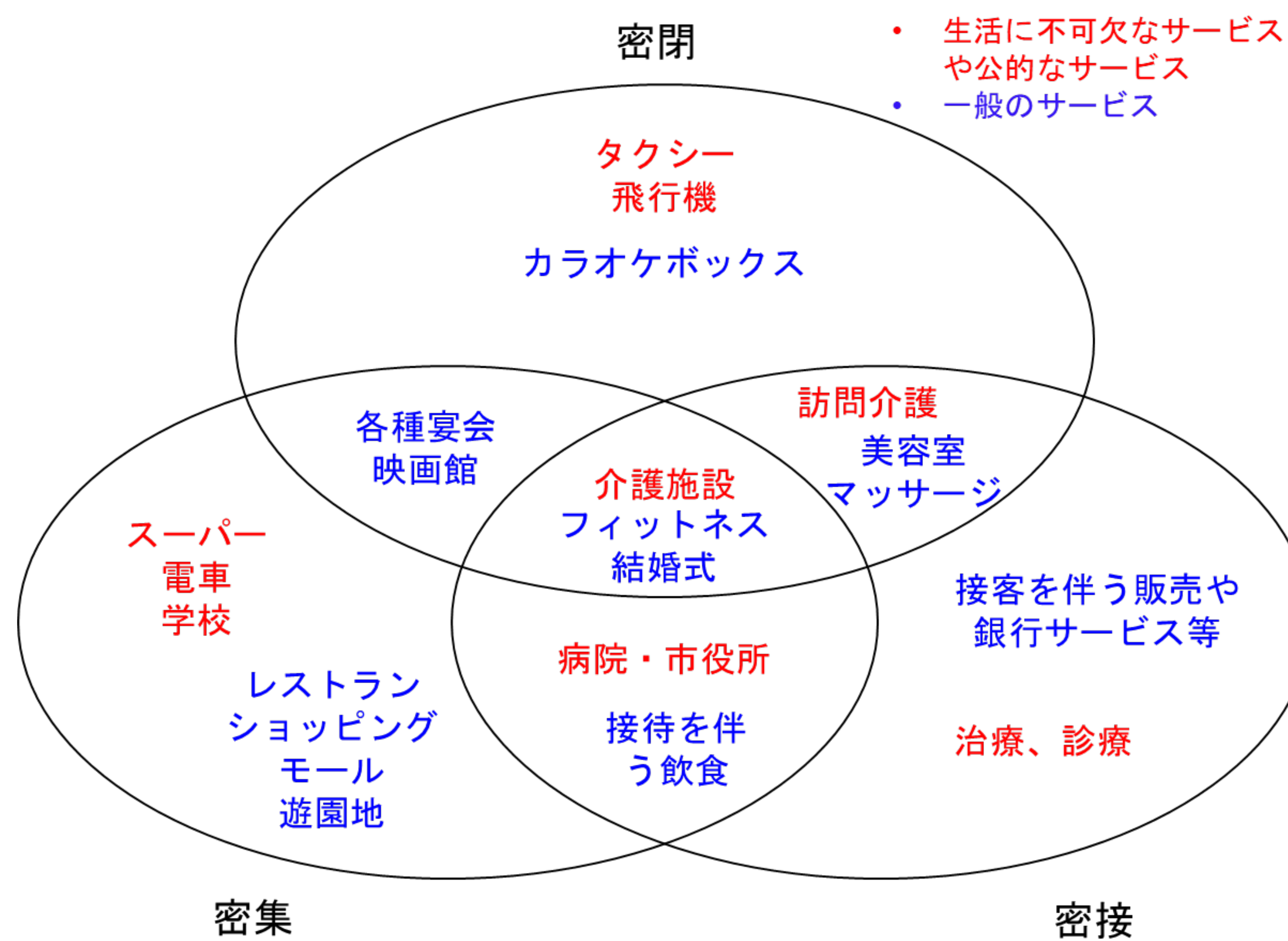


ニューノーマル時代におけるサービス業のデジタル化戦略

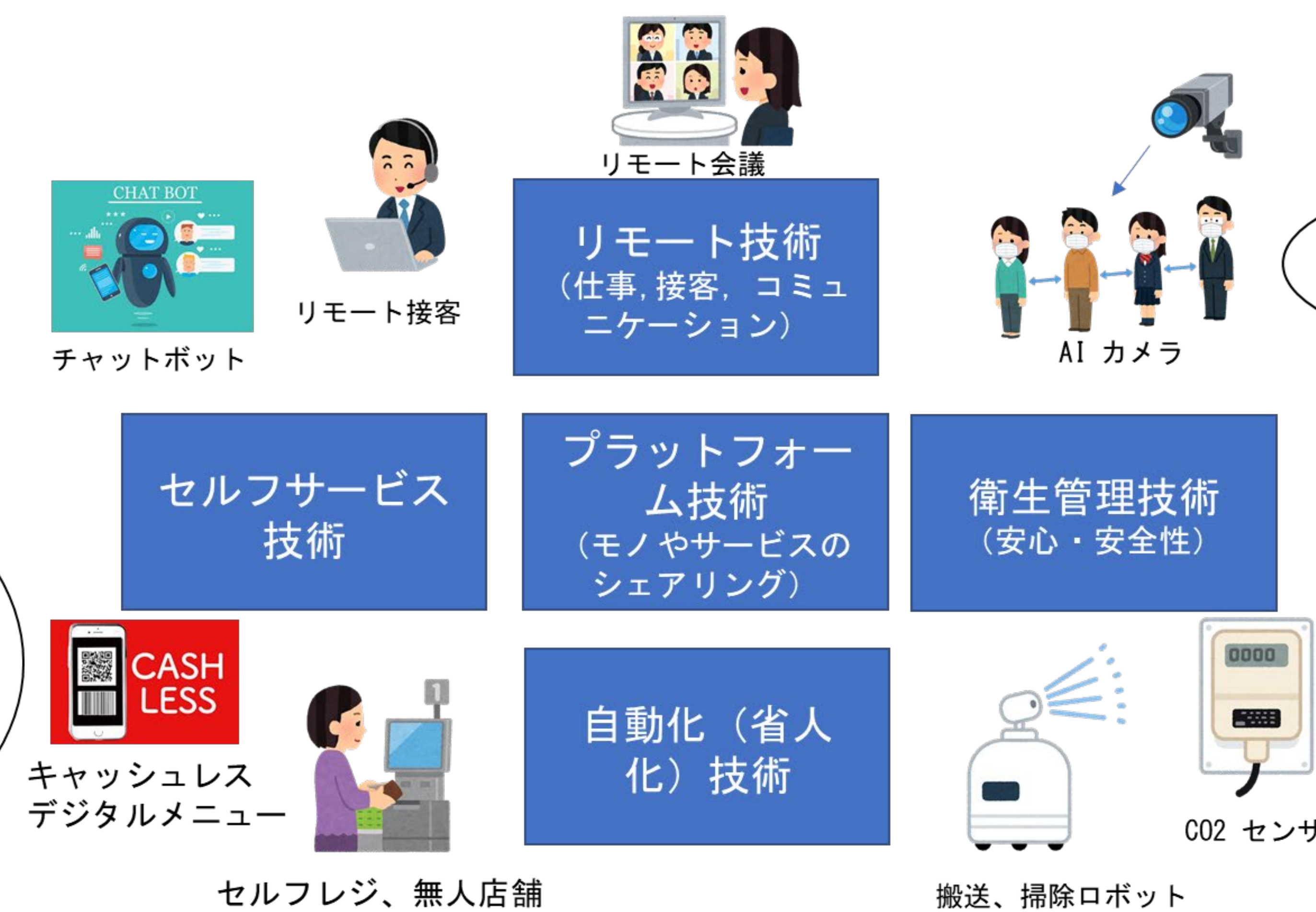
サービス価値拡張研究チーム 竹中 毅

- 新型コロナウイルスの感染拡大はサービス業に多大な被害と影響を与えています。従来、サービスの提供密度（人口密度）を高めることで生産性向上を目指してきた多くのサービス業にとって、3密（密閉、密集、密接）を避けることは容易ではありません。特に、サービスの顧客接点は、顧客の経験価値や満足度を高めるために非常に重要であると同時に、お客様の笑顔は、従業員にとっても仕事の喜びや活力（ワークエンゲージメント）の源泉です。
- 現在、着目されるデジタルトランスフォーメーション（DX）では、主に、3密を避けるための衛生管理や人手不足を補う観点から、サービスの省人化、自動化（無人化）に関する技術として着目されています。しかしながら、デジタル技術は顧客の経験価値を高める新たなサービスを創出したり、従業員のスキルやワークエンゲージメントを高め、従業員が提供するサービスの価値を最大化するためにも活用可能だと我々は考えています。
- 我々が取り組むサービス工学では、顧客の経験価値や従業員の価値を拡張することを通じて、新たなサービスや働き方、ビジネスモデルの創出に寄与していきたいと考えています。

3密がサービス業に与えた影響



ウィズコロナ時代に着目される技術



サービス業のデジタル化戦略

