

サービス工学の研究戦略

サービス価値拡張研究チーム 竹中毅

人口減少に伴う労働力不足やCOVID-19、SDGs等へ対応するため、従来の産業の垣根を超えた、よりレジリエントなサービスシステムの創出が求められています。我々が進めるサービス工学では、単にサービス提供プロセスの効率化を目指すのではなく、働く人や顧客、社会にとっての価値を同時に高められるようなサービスエコシステムの実現を目指しています。そのために、効果的な価値提案方法や評価指標の標準化、テクノロジーやデジタルデータを活用したサービスシステムの運用方法、生活者や様々なステークホルダを含めた共創的なサービスデザインの方法についての研究を行っています。

サービス工学の目的と最近の研究トピック

サービスの価値を多面的に指標化し、モデル化することを通して、産業全体や地域におけるサービスエコシステムの実現を目指す

1. サービスの生産性向上と仕事（Job）の再設計

- 労働者一人当たりの付加価値を向上させる技術の検討（サービステクノロジー）
- 新たな顧客経験価値の創出（サービスデザイン）
- 空間や時間の制約が少なく働ける仕組み（拡張テレワーク）

2. 製造とサービスの融合

- IoTデータを起点とした製造とサービスの融合（プロダクト・サービスシステム）

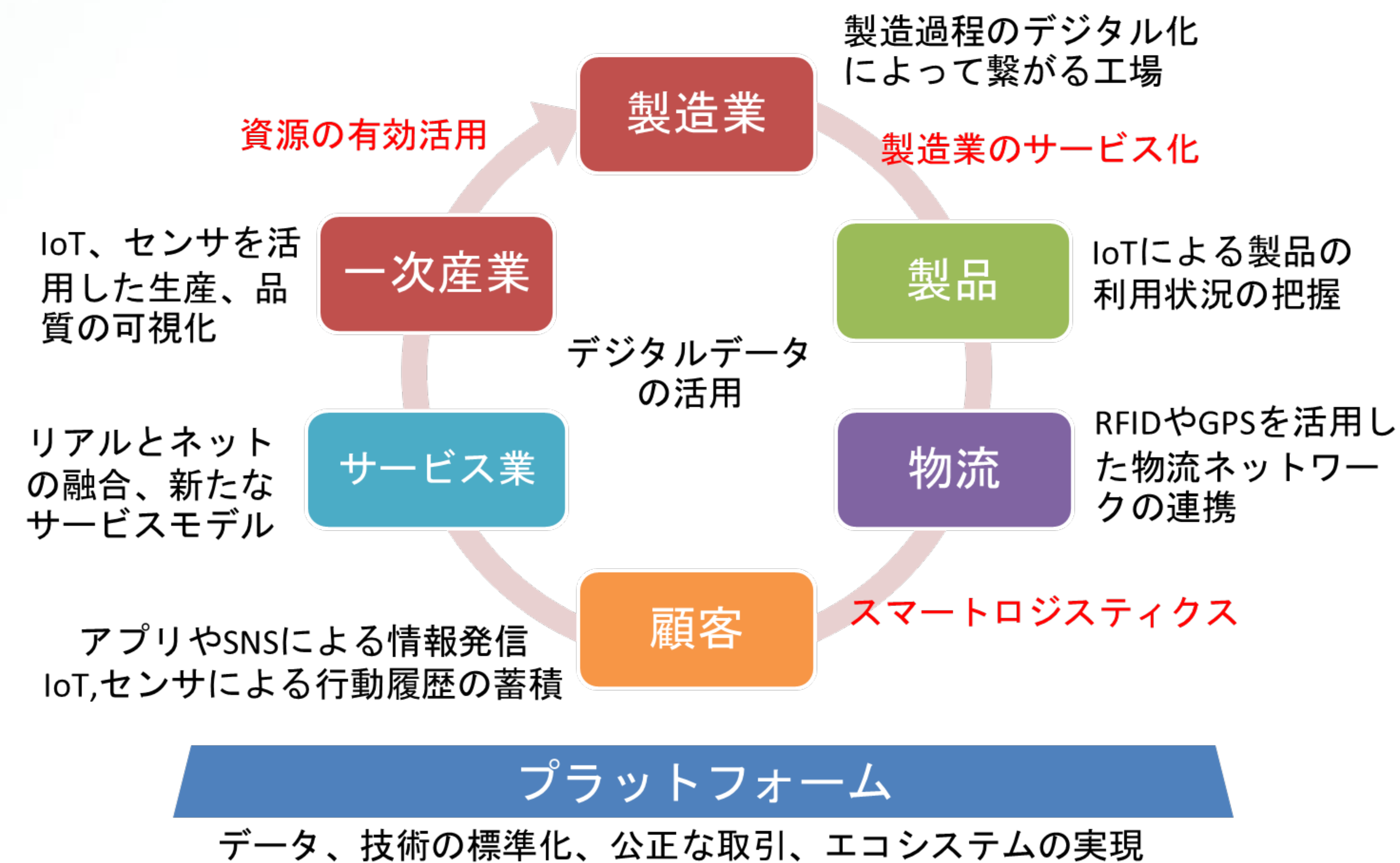
3. サービスプラットフォームの制度設計

- サービス価値に関する指標群（従業員／顧客満足、生産性）の標準化（サービスベンチマーキング）
- プラットフォームが一人勝ちするのではなく、社会的余剰を最大化するためのプラットフォームのメカニズム（制度）設計（プラットフォームエコシステム）

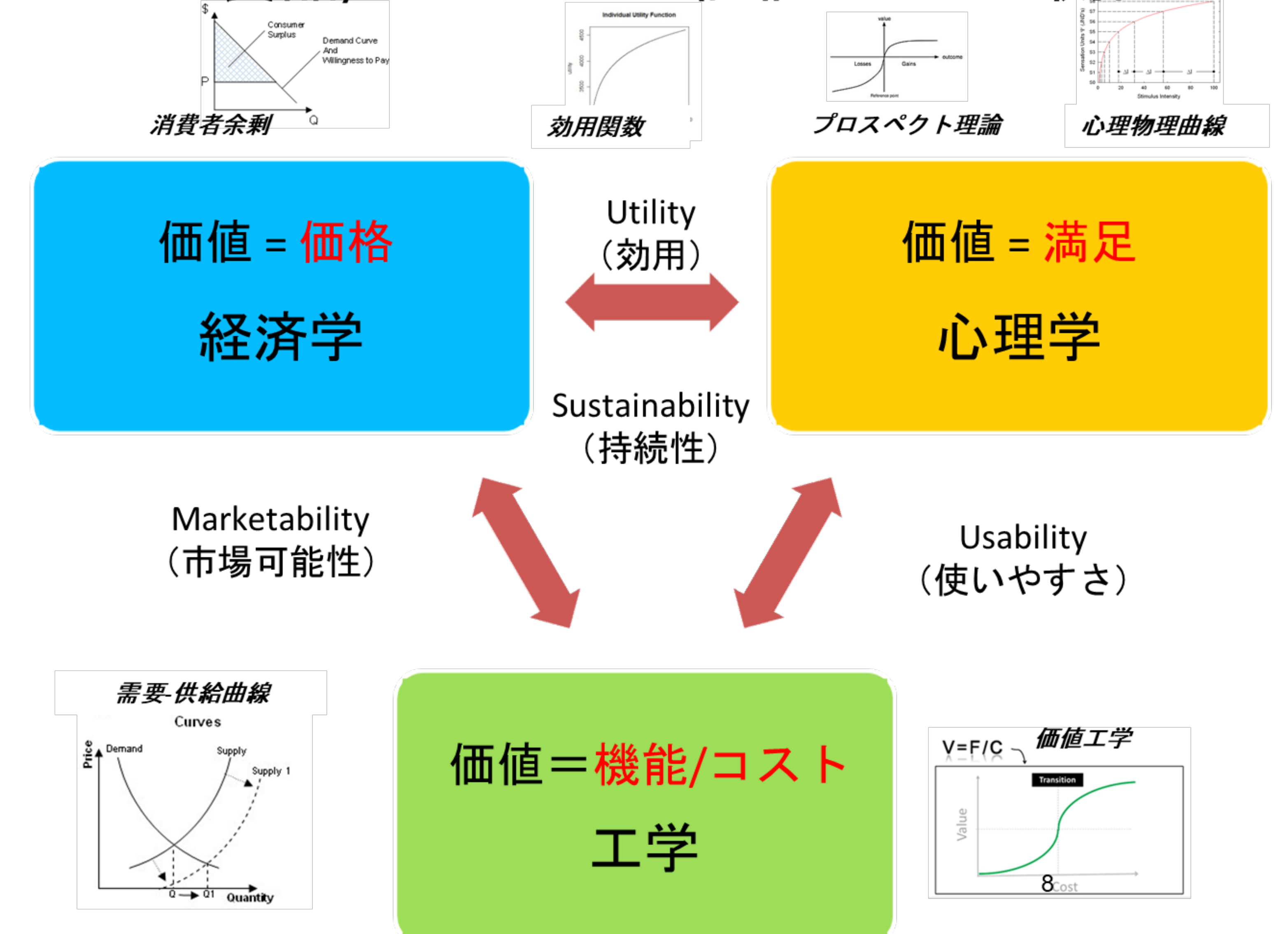
4. 社会的価値（SDGs）とビジネスの融合

- 企業戦略として、従業員の健康やエンゲージメントを高めることによって、従業員一人当たりの付加価値と市場における企業の社会的価値を高める好循環の実現（健康経営）

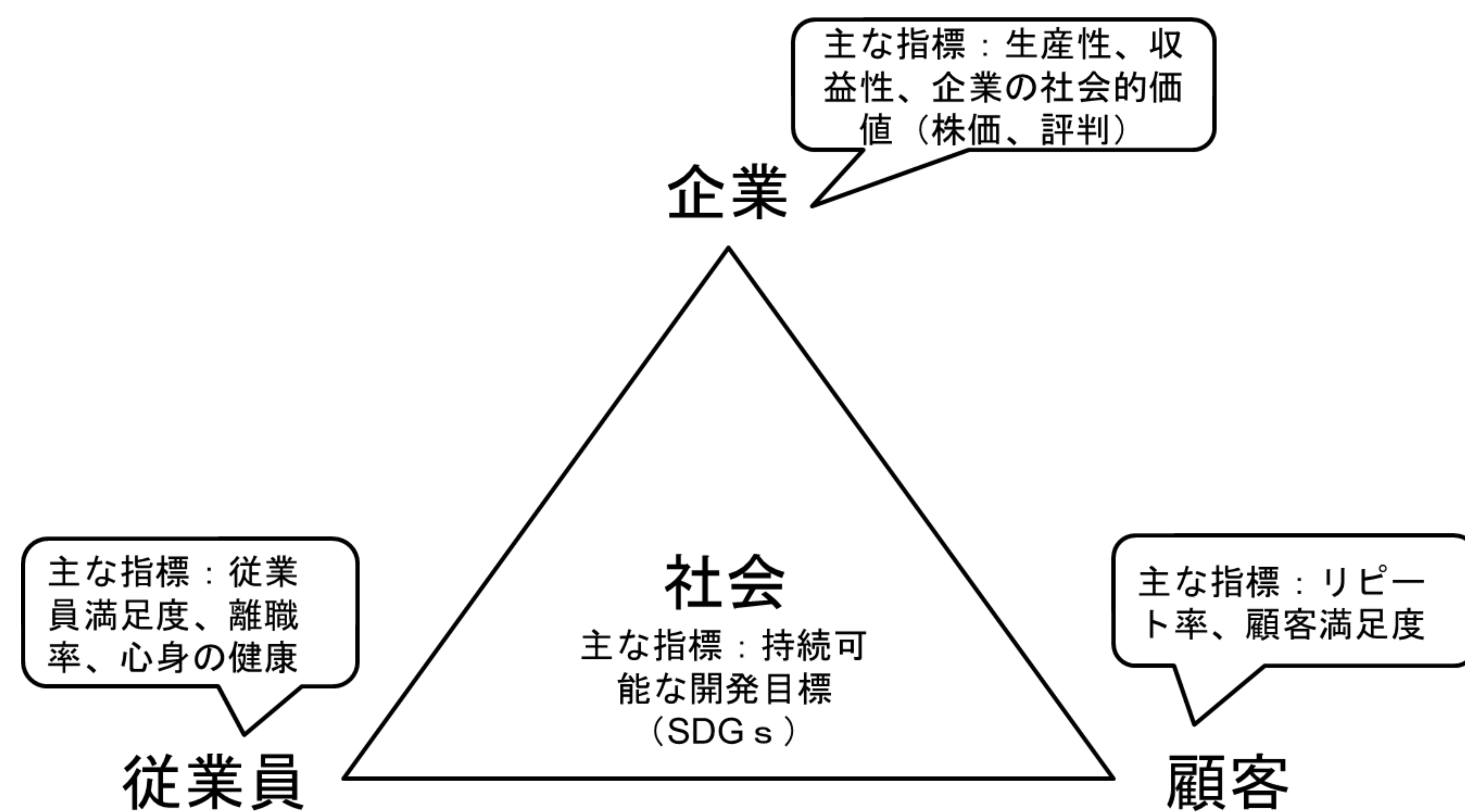
デジタルデータの活用は産業の垣根を超えて新たな価値やサービスを生み出す



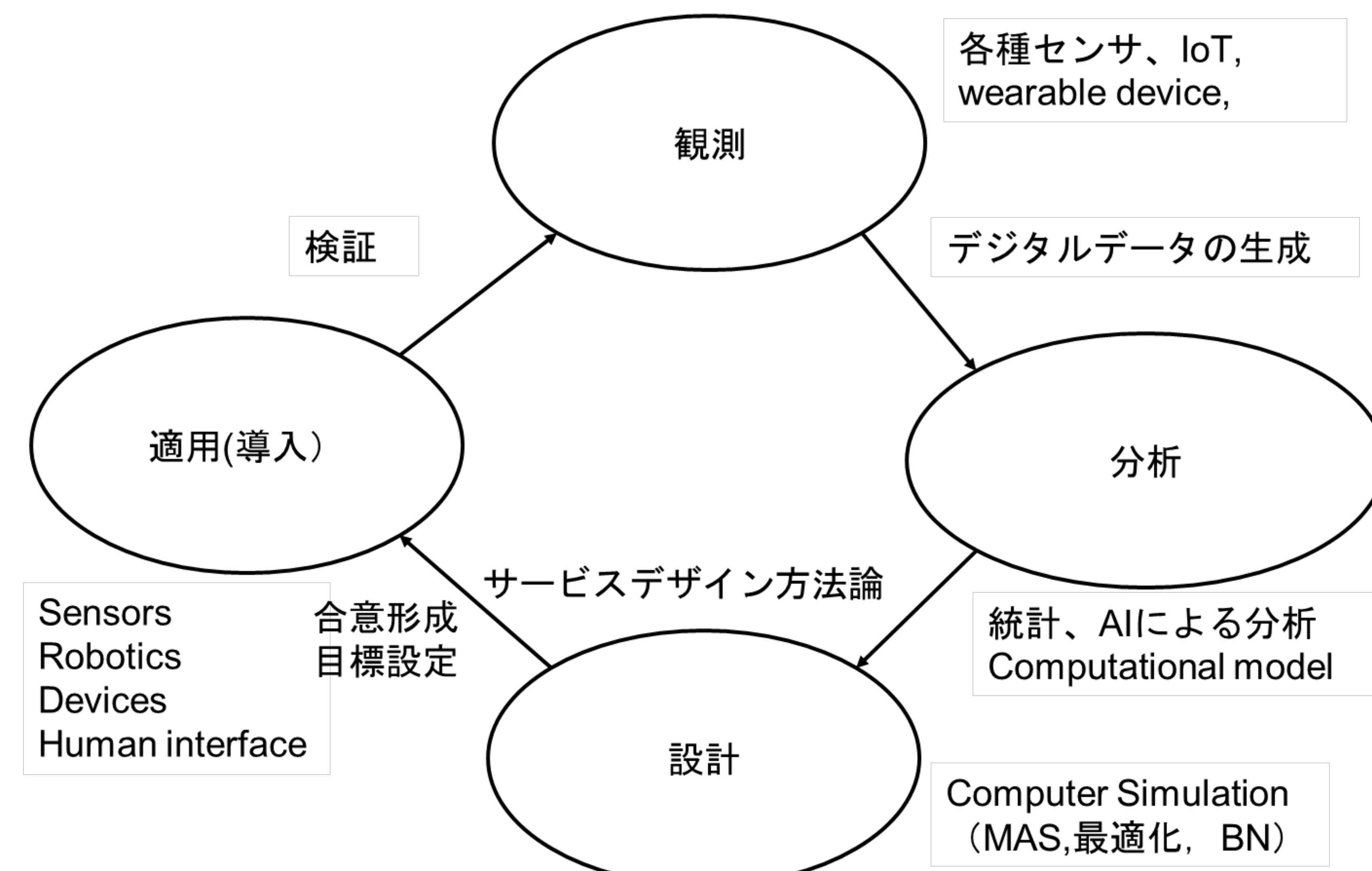
製品/サービスの価値の3つの側面



サービスシステムの評価指標



サービスに対するデータ駆動型アプローチ



サービスシステムのデジタル化戦略

