

社会技術としてのサービス工学の研究戦略

産業技術総合研究所サービス工学研究センター

主任研究員 竹中 毅

概要：

2006年7月に日本政府が策定した「経済成長戦略」の中で、サービス産業の生産性向上が喫緊の国家的課題と位置付けられたことを受け、いわば国策的に、それを支えるための学術分野としての「サービス工学」の整備が進められた。これを受け、2008年に産業技術総合研究所に設立されたサービス工学研究センターでは、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ってきた。

顧客接点を持つサービス産業では、顧客や従業員の行動に関わる様々なデータが取得できることから、それらのデータをもとに、どのようにサービスモデルを改善、あるいは新たにデザインしていくかが大きな研究課題となる。さらには、サービス産業だけでなく、製造業に顧客データをフィードバックし、どのように新たな製品設計に活用するための方法論を確立することがサービス工学の大きな研究課題となっている。

本発表では、サービス工学を、社会の中で、社会のために適用するために必要なステップや、取得されたデータの活用方法について、小売や外食を対象とした研究例を、失敗談も含め報告したい。また、製造業と比べてあまり科学的対象とされてこなかった「サービス」を研究対象とすることで、今後、どのような科学技術の発展が期待されるか、その可能性を議論したい。