

社会技術研究開発事業 「問題解決型サービス研究開発プログラム」  
平成 28 年度 未来を共創するサービス研究開発の可能性調査  
事後評価結果報告書

1. 研究代表者：鈴木 智子（京都大学大学院経営管理研究部 特定准教授）
2. 課題名：豊かなコンテキストのある超スマート社会のサービス・デザイン
3. 調査期間：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

#### 4. 調査概要：

IoT や人工知能は、サービス産業の供給効率化を促進するなど、大きな恩恵をもたらすが、同時にこうした新技術は、コモディティ化を加速し、価値の低減を招くとも考えられる。例えば、日本の自然、文化、歴史、生活などのコンテキストの豊かさが、創出される価値の高さにもつながっているように、超スマート社会において高付加価値サービスを持続・発展させるためには、豊かなコンテキストを生成するサービスケイパビリティが求められるといえよう。本可能性調査では、コンテキストを生成・活用するサービス・デザインの方法論確立に向けた課題を検討する。

#### 5. 事後評価結果

##### 5-1. 可能性調査の目標達成状況

進むべき社会像について、調査の結果どのような影響があったのか説明が十分とはいえないが、サービス化社会におけるコンテキストの重要性を指摘し、コンテキストは所与のものでなく、アクターによって生成されるものであるという新たな立場から、進むべき社会像を少なくとも概念的に説明している点は評価できる。

多様なステークホルダーとの協働体制という点に関して、企業のリーダー、中間管理職、国、行政、様々な業者など、対象となる領域により、ステークホルダーの特定を試みている点は評価できるが、結果として常識的な内容にとどまっている印象である。本来的に適切なコンテキストを前提とする観光業の中で、成功事例を調査対象に選択したことが、その理由として考えられるので、今後、調査対象の幅を広げることに期待する。

創出を目指す具体的なサービスについて現時点では明確に示されていないが、研究開発における課題の検討はなされている。ここでも常識的な結論にとどまることのないように、調査対象の幅を広げることに期待する。

企業レベル、社会レベルでのイニシエータに関する検討はなされたが、明確な結論は得られておらず、論拠の妥当性は明らかでない。一方で、新たな観点として、文化企業家(cultural entrepreneur)がイニシエータとして提案されたことは高く評価できる。

##### 5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

理論研究に関しては、既存研究の調査に基づき適切に行われたと評価できる。ただし、協働体制の構築に関して企業調査は結論のみで実施状況が不明確であるなど、報告書だけでは適切に実施されたかを判断できない点もある。今回の調査だけでは得たものが限られていた可能性はあるが、調査対象を

コンテキストの存在を前提とする観光や旅行業に絞ったことや、コンテキストづくりの達人を社長に持つ企業を主に取り上げたことによって、新しい発見が生まれる可能性を狭められているのではないか、アプローチとしての正しさを含め、今後の検討に期待したい。

以上