

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：水山 元（青山学院大学理工学部経営システム工学科 教授）

2. 課題名：集合知メカニズムを埋め込むことによるサービスイノベーション

3. 調査期間：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

4. 調査概要：

社会が全体として持っている、または獲得できる知識は、現状では、個人や組織の意思決定に完全に活用し尽くされているとはいえない。集合知メカニズムとは「複数人に分散している知識を集約して集合知を形成するために意図的にデザインされた仕組み」であり、直接アクセスすることが難しい、人々の頭の中にある知識を引き出すための、知識提供者とシステムとのインタラクション、そのインタラクションを機能させるためのインタフェースやインセンティブなどで規定される。本可能性調査では、知識をより有効に活用できる社会を目指して、適切に設計した集合知メカニズムを埋め込んで新サービスを創出する、あるいは既存サービスに革新をもたらす方法について検討する。

5. 事後評価結果

5-1. 可能性調査の目標達成状況

進むべき社会像として、「集合知メカニズムがうめこまれた社会」と定義されているが、「集合が埋め込まれた既存サービス」と「集合知提供型サービス」が、それぞれどのように進むべき社会像の構築に貢献するのかが明確なカタチで描き出されていないと判断される。

集合知研究は、集合知そのものを創出するメカニズムと、その形成された集合知を伝達していく（あるいは修正・補強していく）メカニズムの二重構造となっている。焦点とすべき集合知が何かということによって、そのメカニズムも、そこに係わるステークホルダーも異なり、その役割、位置づけも変わってくると考えられる。本研究でとりあげている事例から抽出されるステークホルダーのメンバーの役割、位置づけに普遍性を求めることはできるのか、さらなる研究の進展が待たれる。

本研究では、集合知そのものは既存のものとして議論されていると判断される。しかし、その場合、集合知自体の持続性や変容のメカニズムについても検討する必要がある。さらに、集合知そのものが「無」の状態からどのように形成されていくのかのメカニズムについても解明しなければ、集合知の議論が新たなサービスの創出とどのように関連づけられるのか、そのガイドラインを提示することは難しいと考えられる。

現段階では、タイプⅠとタイプⅡの集合知サービスを既知のものとして捉えており、その既知の集合知メカニズムの範囲でのイニシエータの具体的な機能・役割については議論できると考えられるが、それらのメカニズムの変容や集合知メカニズムの創出に関するイニシエータの役割等についても議論しなければ、汎用性・普遍性のある提案には至らないと判断される。また、イニシエータはボトムアップ的なメカニズムメーカーであるべきとの考察があるが、その妥当性には疑問が残る。

5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

本可能性調査では、既存サービスの集合知メカニズムの解明と、集合知メカニズムが埋め込まれたサービスの評価方法を検討するという課題のもと提案がなされている。分野の異なる研究者の知見に基づく成果を期待できるところであるが、集合知そのものの評価基準の導出、評価者、そしてその高度化への誘導、さらには上記でも指摘した集合知そのものの「創成」、「蓄積」、「普及」、「継承」といったダイナミックなメカニズムの解明およびそのモデル化が必要である。集合知とは、そこに参画している人々の「スキル」・「ナレッジ」の相互作用であり、その意味で「アクター2 アクター」の関係の解明でもある。また、その集合知は、マイクロレベル、メゾレベル、マクロレベルといった視点からも解明されるべきである。その意味で、今回の調査報告は、現状分析とその整理にとどまっており、普遍妥当性のあるモデル構築に至っていないことは、今後に残された課題と考える。

以上