

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**：白肌 邦生（北陸先端科学技術大学院大学 先端科学技術研究科 准教授）

2. **課題名**：つなぐ技術による豊かな共空間創造サービスの開発

3. **調査期間**：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

4. 調査概要：

これからの社会では、先端技術がもたらす「あらゆるものをつなげる」可能性を人間同士の新しい交流機会の創造に活かし、豊かな「共空間」を創造することを通じて様々な問題解決への基盤を確立していくことが重要と考えられる。本調査は、この空間形成を促進するサービスの開発に向けて、何が必要かを探索するための可能性調査と位置づける。まず、「共空間」の原型としてその構成概念を抽出し、共空間の形成・評価に関する技術開発と共空間活性化のための人材開発の 2 つの調査を進め、その知見を基盤に、社会実装を見据えて「豊かな食の共空間」を題材に、石川県の特定地域を対象にしたアクションリサーチを実施する。そして豊かな共空間の効果的・活用方法およびそのためのサービスイニシエーターの機能を考察する。

5. 事後評価結果

5-1. 可能性調査の目標達成状況

「つながることで人と人が創りあげる豊かな共空間」という進むべき社会像に達するために、サービス技術開発とサービス展開人材の役割定義およびその教育の課題からアプローチしており、具体的な実証分析の積み重ねから導かれた結果は一定の説得力があると評価する。ただし、取り上げた事例は、古くから地域社会に根づくコミュニティの共空間であり、今日の希薄な人間関係をベースにした都市型あるいはネット社会型の共空間にどのように結びつき、「進むべき社会像」の抽出につながるかについては今後、検討が必要と考えられる。

具体的で多様なステークホルダーからなる協働体制を構築しつつあり、方向性は評価できるが、個別ケースにとどまっており、普遍的妥当性のある偏りない抽出ができたというところまでは至ってないと判断される。今後は地域別や世帯別のステークホルダーを抽出する作業が必要と考えられる。

共空間の存在とその要素抽出のプロセスについては一定の知見を得ることができたと評価できるが、一方で、調査対象が、地方、高齢者、共空間を積極的に求める人々に限定されており、進むべき社会に必要なとされるサービスの創出としては汎用化可能なモデルの抽出が求められる。研究開発における課題については、一定程度の明確化はできていると考えられるが、時間を掛けてさらに掘り下げることによって、現時点で見えていない課題も顕在化する可能性にも留意が必要である。

イニシエーターの具体的な機能・役割については、適切な考察を行っているが、イニシエーターの役割とその構造化の具体的な示唆を導き出すという段階にまでは至っていないと思われる。具体的なイニシエーターの機能と役割についてより詳細な検討が求められる。

5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

食を題材にして、どのような豊かな共空間が形成できるか、アクションリサーチのために、具体的な要因を掘り下げた点は、方向性として良いものの、具体的な議論にまで至れなかったと判断する。豊かな共空間を築くことの可能性の高いはずの食でさえも、そのようになることがある点、本質的な問題として今後の検討が求められる。

建築分野で開発されたアレクサンダーのパタンランゲージおよびサービス・マーケティングの分野で開発されたビットナーのサービススケープのモデルを基礎に、普遍的な妥当性をもつモデル構築に努力している点は高く評価できる。しかし、例えばサービススケープモデルはマーケティングの分野でもそれが提唱されてからさまざまな研究者がその是非、妥当性について議論しているが、いくつかの限界が指摘されており、特にサービスの受け手の感情や評価基準の問題は、普遍妥当性、あるいは個別適応性についてさらなる検証が求められているところでもあり、それらを踏まえて、本研究グループ独自のサービスモデルを提案することが期待される。

以上