

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：澤谷 由里子（東京工科大学大学院バイオ・情報メディア研究科 教授）
2. 課題名：コンテキストと時間変化を考慮したサービスシステムのフレームワークの導出と検証
3. 調査期間：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

#### 4. 調査概要：

経済のサービス化、問題の複雑化、情報技術の発展を背景に、イノベーション創造の仕組みの変容が求められている。これらの変化は、身近な生活に影響を及ぼし、人々の思考変容・行動変容や社会制度の変容を促す。このように、未来のサービスシステムの創造のためには、技術の進展だけではなく、人的・組織的・制度を含む社会的状況と時間変化を考慮することが不可欠となっている。本可能性調査では、サービスデザイン手法のサービスモデル記述と事例を分析することによって、サービスシステムのコンテキストと時間変化を考慮したサービスシステムフレームワークを導出する。また、特定のプロジェクトでそれらを活用して、共創する仕組みについて考察し、推進すべきリサーチアジェンダやイニシエータの具体的な機能・役割を抽出する。

#### 5. 事後評価結果

##### 5-1. 可能性調査の目標達成状況

進むべき社会像におけるイノベーション創造に向けて、サービスデザイン研究や未来創造デザインの成果を基礎とし、サービスデザイン手法の視点からサービスシステムの構成要素を抽出し、サービスシステムのコンテキスト（人的・組織的・社会的状況等）と時間変化を考慮したフレームワークを作ることに焦点を当てた方向付けは評価できる。今後コンテキストとしてどこまでを含めるのか、詳細な議論を行い、進むべき社会像を明確化することによって、取り組むべきサービスデザイン実験を具体化していくことが望まれる。

多様なステークホルダーとの協働体制の構築という点では、Service Design Network 日本支部や、産業競争力懇談会「IoT 時代におけるプライバシーとイノベーションの両立」プロジェクト等との連携は評価できるが、本テーマで十分な成果を得るには、より一層の体制強化が必要と考えられる。また、消費者をセグメンテーションによって細分化するなど、より緻密な議論を進めていくことが求められる。

国内企業 7 社のキーパーソンへのインタビューでは、サービスデザイン手法の課題の明確化を図っていることは評価できる。今後、創出を目指す具体的なサービスの検討では「サービス品質」や「サービスの価値」も議論に加えることを期待したい。

イニシエータの機能・役割については、上記インタビュー調査において具体性を持って考察がなされているが、優れたサービスビジネスを構築した経営者をイニシエータとした点はさらに議論が必要であろう。

## 5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

キーパーソンへのインタビュー調査によって、成功要因、イニシエータの機能・役割、サービスシステムの発展過程、サービスデザイン手法について考察をまとめ、類型化しており、詳細なサービスデザインとその結果の対応研究を積み重ねることができるという点で、サービスデザイン手法の開発における課題の明確化に向け有効な手法が採られたと評価するが、これら7企業を選んだ理由も含めて、現時点では説得力に欠ける部分もあるので、参加メンバーの知見をつぎ込んで仮説を構築することや、調査の数を重ねるなどで改善に期待したい。

未来創造サービスデザイン実験グループで行ったワークショップに関しては、得られたアイデアは興味深いですが、その考えが社会に与える現実的な影響を評価できる形にする必要があると思われる。「個人ひとり一人が自分自身のパーソナルデータを安心して最大限活用し生活を自ら豊かにする社会」というビジョンを設定して行われたワークショップでは、10年後という設定のために、サービスデザインを行った結果として、その手法の良さを適切に評価できておらず、今後、アイデアの評価および検証方法も含めて問題設定を検討していくことが必要と考えられる。

また、結論となっている4つのフレームワークについては、既存のサービスビジネスをプロットするなどして、その有効性を検証することにも期待する。

以上