

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22年度採択プロジェクト企画調査 事後評価結果報告書

1. 研究代表者：貝原 俊也（神戸大学 大学院 システム情報学研究科 教授）

2. プロジェクト企画調査の題名：製販一体型の情報循環実現に向けた顧客サービスの計測・解析に関する企画調査

3. プロジェクト企画調査期間：平成22年10月～平成23年3月

4. プロジェクト企画調査の概要：

ここでは、外食産業等の有形財を生産し顧客へ提供するサービス産業を対象に、店舗顧客の購買行動の構造を行動観察手法にて計測すると共に、売り場構成および顧客への生産情報提供環境下におけるサービス機能との関連性を調査し、サービス品質向上に向けた顧客の主観的効用の解析を行う。また製販一体型の情報循環実現の準備として、得られた解析結果を利用し、サービス設計・計画・生産手法との関連性についても調査を実施する。

5. 事後評価結果（この項の記述は、評価者のコメントによる。）

5-1. プロジェクト企画調査の目標の達成状況

プロジェクト企画調査としての目標達成状況は次のように評価された。

- ・ 外食産業での接客、店頭オペレーション、生産との連携、POS 情報分析等の活用を、サイネージ、エスノグラフィー、ES サポート等のアプローチを交えて、総合的かつ積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。しかし、いずれのアプローチも限定的であり、相互の連携が必ずしも十分ではない。テーマを絞り、接客と店頭オペレーションを軸に生産システムと情報分析活用を連動させるべく組み立て直しを図ることが必要と思われる。各アプローチは、今後の可能性、有効性を含んでいるものと思われ、企画調査の目的は達成しているが、問題設定の絞り込みとプロジェクトのアプローチ方法と体制の再検討が必要。
- ・ 売上が1%上がったということは、やってみたが効果は見られなかった、と評価すべきではないか。サービス事業にサービスサイエンスを適用した事例では、契約締結率が70%上がった、売上が2倍になった、といったこともある。今回の実験を、価値あるものになるとの想定で始めたことは評価。しかし、売上1%増という結果については、成果が出なかったと評価して、何が良くなかったか、今後どう改善していくか、といった考察も報告には必要ではないか。
- ・ 研究チームの有している構想は広大なものであると思われる。終了報告書はそれを十分に表現していないのではないか。
- ・ 終了報告書のページ数について規定は無いが、本プロジェクトの企画提案書の分量と比較し、本報告書は量的に不十分に思える。

5-2. 研究開発プロジェクトの提案にむけた準備状況

研究開発プロジェクト提案のためには、以下のような課題が残されていると考えられる。

- 顧客接点と生産、システム、従業員支援等のサービス・インフラを区分整理したアプローチが必要と思われる。ESや作業改善型「サービス生産論」は対象外とした方がよい。テーマが多岐に亘り、深堀と関連性の組み立てが不十分。テーマを絞り、他者の知見や方法論を体系的に組み込むことも重要。

例えばデジタルサイネージも、単独、単品の情報提供システムであり、双方向性や CRM、FSP の手法を活用した上で生産との連動が図られると総合的で新たなサービス・システムの構築につながるとされる。データは細かく取っているのに、影響する要素の分析を広げることが期待したい。

デジタルサイネージの活用シーンを軸に行動観察手法やアンケートを行っているが、分野横断のアプローチではあるが、部分的なアプローチであり、サービス・シーン全体を捉えているとは言えない。テーマが広く、短期間かつ費用面の制約の中での努力は評価できるが体系化と絞り込みが必要。

- 本企画調査の結果を踏まえ、テーマをどう組み立て直すか議論すべき。