

さきがける 科学人

Vol.
20

戦略的創造研究推進事業 社会技術研究開発センター (RISTEX)「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」

研究開発プロジェクト(横断型研究)「顧客経験と設計生産活動の解明による顧客参加型のサービス構成支援法～観光サービスにおけるツアー設計プロセスの高度化を例として～」

モノづくりの考え方を サービスづくりに生かす



モノづくりと観光

ジャイアンツの原監督と同姓同名です。生まれたときに、入団1年目の原選手がオールスター戦で活躍したのを見て、父が決めたそうです。名刺交換で、すぐに覚えていただけるので、この名前が得していると思います。

私の専門は「サービス工学」です。例えばオフィスにある複合機などは、売った後も交換インクの販売やメンテナンスなどさまざまなサービスが行われます。このように製造した製品とサービスを組み合わせ、そのライフサイクル全体でより多くの価値を生み出す仕組みは「製品サービスシステム」と呼ばれ、これからのモノづくりに欠かせないものになっています。こうした新しい考え方を生かし、どのようにサービスをつくれればよいのかという観点で研究に取り組んでいます。

RISTEXに「サービス科学」のプログラムができた初年度にプロジェクトが採択され、観光におけるサービスの研究を始めました。観光スポットなどの観光資源を有機的に組み合わせるパッケージツアーは、「設計」して部品を集め、それを「組み立て」て最終的に付加価値を付けて提供するモノづくりと実はよく似て

います。工学はモノづくりのイメージが強いですが、サービス研究にも考え方を応用できるのです。

観光研究の難しさと面白さ

RISTEXのプロジェクトでは、訪日した個人旅行者にGPSで位置情報を把握できる装置を携帯してもらい、どのような観光スポットにどんなルートで、どんな手段で訪れたのかなどを解析し、魅力的な観光旅行商品の企画・提供手法の研究開発に役立てています。

旅行者の行動を観察して表層的なパターンがわかって、深層心理の部分をどう分析すればよいのか、その辺りで苦労していますが、観光関連の教育や研究は、今後の日本経済にとって重要です。また、未開拓の研究分野でもあり、やりがいや面白さを感じています。最終的には、観光の研究から、さまざまな分野に共通する基盤となる知見を得たいと考えています。

フロントランナーを目指す

高校時代は数学が好きでした。大学に進む際、より社会につながることができると考えて工学部を選びました。4年生になり研究室に入って、サービス研究というそれまで知らなかった世界が広が



教員と学生の区別が付かない!? 活気あふれる研究室。

り、「これは面白い」と思って大学院に進むことを決めました。この分野の研究者はまだとても少なく、自分がフロントランナーになれるかもしれないと思い、大学に残りました。

研究室を持ったのは、2年ほど前です。実績という意味ではまだこれからですが、サービス科学という新しい研究分野に挑む、可能性に満ちた研究室です。新しいことに挑戦したいと思う学生が集まってもらいたいですね。

私自身の挑戦? それは、将来ウェブ検索で、自分の名前が原監督より上位にくる日を目指すことです。



「平日は大学でサービス研究、週末は家庭で家族サービスをしています」と原さん。

はら・たつり

1981年静岡県生まれ。2004年に東京大学工学部システム創成学科卒業。09年同大学大学院工学系研究科精密機械工学専攻博士課程修了。同専攻助教を経て、13年3月より現職。10年よりJSTのRISTEX「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」における研究開発プロジェクト代表者。

●原さんの詳しい研究内容を知りたい方はこちらへ
<http://www.race.u-tokyo.ac.jp/haralab/>
http://www.ristex.jp/examin/service/pdf/kenkyu_h23_8-2.pdf



東京大学
人工物工学研究センター
准教授

原 辰徳

TEXT: 岡本典明 / PHOTO: 浅賀俊一
編集協力: 増田愛子、岡本恵美 (JST RISTEX 担当)

