

「サービス科学」 とは？

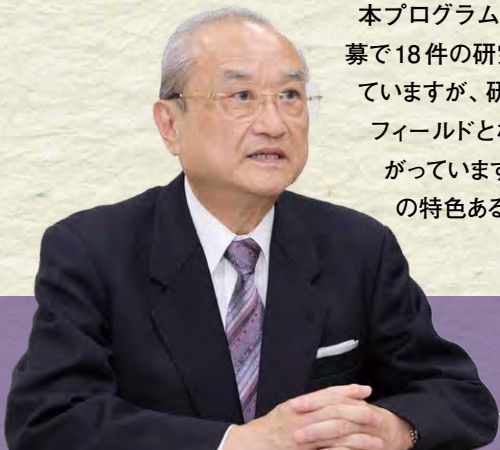
科学には、物理学や化学、生物学などの「自然科学」という意味だけでなく、社会科学や人文学も含めた「学問」という意味があります。つまり、サービス科学とは、サービスを研究する「サービス学」ということです。サービスに関連する自然科学、エンジニアリング、マネジメント、マーケティング、デザインなども含まれるので、サービス科学の裾野は広がってきています。

1975年頃、計算機科学は科学なのか？という議論がアメリカで盛んに行われました。その頃は、データを並べ替えるソーティングや、人間にわかりやすい形で書かれたプログラムをコンピューターで実行できる形に翻訳するコンパイラーなどの理論が誕生途上がありました。自然科学になぞらえて、計算機科学でも人工物を観察し、分析し、法則を見つけ、抽象化して最終的には定理化するので、科学なのだと広く認められるようになりました。

サービス科学もこれとよく似ています。サービスの現場を観察し、分析し、法則を見つけ、抽象化し、定理を導き出すことで、サービスを形づくる要素が普遍性を持つようになり、誰でも使えるようになります。

RISTEXの「問題解決型サービス科学研究開発」プログラムは、2つの研究アプローチで「サービス科学」の研究基盤を構築することに取り組んでいます。その1つ「問題解決型研究」は、社会におけるさまざまなサービスを対象に、具体的なサービスの問題解決のための技術・方法論の開発を進め、そこで得られた知見を蓄積し、将来さまざまな分野のサービスで応用可能な形で汎用化できるようにすることをめざしています。もう一方の「横断型研究」は、サービスに関わるさまざまな研究エレメントに焦点を当て、新たな知見を創出し積み上げることで、それを体系化し「サービス科学」の研究基盤の構築をめざすものです。問題解決型研究の実践的な知見と横断型研究による科学的な概念・理論・技術・方法論の創出とが互いに補完しあうことで、「サービス」を研究し、「サービス科学」を実践するための理論が体系化されることを期待しています。

本プログラムでは、2013年度までの公募で18件の研究開発プロジェクトを採択していますが、研究テーマは多岐にわたり、フィールドとなる地域も全国各地に広がっています。その中から、今回は2つの特色ある研究をご紹介します。



土居 範久 といのりひさ

RISTEX 問題解決型サービス科学研究開発プログラム プログラム総括 慶應義塾大学名誉教授



サービス科学採択プロジェクトの 主要活動地域

■平成25年度採択 ■平成22～24年度採択

- 1 1 新しい社会サービスのデザイン 中島 秀之(公立はこだて未来大学)
■触発型サービスによる価値創造 中小路 久美代(京都大学)
- 2 2 需要主導型農業水利サービス 飯田 俊彰(東京大学)
- 3 3 顧客参加型サービス構成支援法 原 辰徳(東京大学) **8ページ参照**
■文脈視点による価値共創 藤川 佳則(一橋大学)
■技能eラーニングサービス 浅間 一(東京大学)
■共創的価値の実現方法の開発 下村 芳樹(首都大学東京)
■サービスシステムの類型化とメカニズム設計理論の構築 西野 成昭(東京大学)
- 4 4 価値共創の可視化と支援 木嶋 恭一(東京工業大学)
- 5 5 医療・介護サービスコミュニケーション革新 内平 直志(北陸先端科学技術大学院大学)
■地域の安全安心を創出する知的社会サービス 濱上 知樹(横浜国立大学)
- 6 6 やさしい社会の実現と利他性 館岡 康雄(静岡大学)
- 7 7 サービス指向集合知 石田 亨(京都大学)
■日本型クリエイティブサービス 小林 深司(京都大学) **4ページ参照**
- 8 8 環境変動適応型サービス 貝原 俊也(神戸大学)
- 9 9 介護業務における人財教育・評価サービス 村井 純(慶應義塾大学)
- 10 10 医療サービスにおける便益遅延性 藤村 和宏(香川大学)
- 11 11 共創価値測定尺度の開発 戸谷 圭子(明治大学)

RISTEXについて

RISTEX (Research Institute of Science and Technology for Society / 社会技術研究開発センター)

環境・エネルギーや少子高齢化、安全安心、医療・介護などの重要問題解決のための研究開発・支援を行う。学問的な研究分野からではなく、社会の具体的な問題の解決を通じ、新しい社会・公共・経済的な価値を創出する研究開発を推進する。現在、「多世代共創」「安全安心」「高齢社会」の研究開発領域、「政策のための科学」「サービス科学」の研究開発プログラム、「実装支援(公募型、成果統合型)」の研究開発成果実装プログラムの6つの研究開発を推進している。