社会技術研究開発 平成24年度募集説明会
「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」

プログラムの概要

平成24年4月27日

プログラム総括

土居　範久

我が国のサービス科学の歩み

- 「イノベートアメリカ　」(米国競争力協議会・通称パルミサーノレポート)　:2004.12
  「サービスサイエンスは21世紀のイノベーションの中心」
- 第3期科学技術基本計画　:2006.3
  「イノベーション促進に必要な人文・社会科学の振興と自然科学との知の統合に配慮する」
- 経済成長戦略大綱　(経産省)　:2006.7
  サービス産業生産性協議会(SPRING)、サービス工学研究センター(産総研)　設立
- サービス・イノベーション人材育成推進プログラム発足(文科省)　:2007.4
- 研究開発力強化法　:2008.6
  「社会科学又は経営管理方法への自然科学の応用に関する研究開発の推進の在り方について、調査研究を行い、その結果を研究開発システム及び国の資金により行われる研究開発等の推進の在り方に反映させるものとする。」(第47条　抜粋)
- 「サービス科学・工学の推進に関する検討会　(生駒委員会)」発足(文科省)　:2008.8
  サービスサイエンスを支援する研究資金の設置を提言　: 2009.1

⇩

- 「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」設立　:2010.4

問題解決型サービス科学研究開発プログラムの目的

1. 社会における様々なサービスを対象に、その質・効率の向上と新しい価値の創出・拡大のために、問題解決に有効な技術・方法論等を開発する。抽出した知見を積み上げていくことで、「サービス科学」の概念・理論・技術・方法論を創出して、将来的に様々な分野のサービスで応用可能な研究基盤を構築する。
   - 新しい技術・方法論等の研究成果を様々なサービスに活用し、個々の問題を解決することで、社会に貢献する。
   - 「サービス科学」の横断的要素（本プログラムでは、「研究エレメント」と呼ぶ）を科学的に検証し、一般化・体系化することで、「サービス科学」の研究基盤を構築する。

2. 「サービス科学」の研究者・実践者の連携・協働を促し、コミュニティ形成に貢献する。

サービスとは

サービスは供給者および顧客との間のインタフェースで実行される、少なくとも一つの活動の結果であり、一般に無形である。（ISO 9000:2005）

サービスの特性

（1）同時性・消滅性
サービスは生産と消費が同時に起こっている

（2）不可分性
生産と消費は切り離せない

（3）不均質性
提供者と利用者の状況によって品質にばらつきが生じる

（4）非有形性
サービスは無形であることから、実際にサービスを受ける前に価値を確かめることはできない

（出典： as a Service時代の処方箋～ITサービスマネジメントシステムとは～）

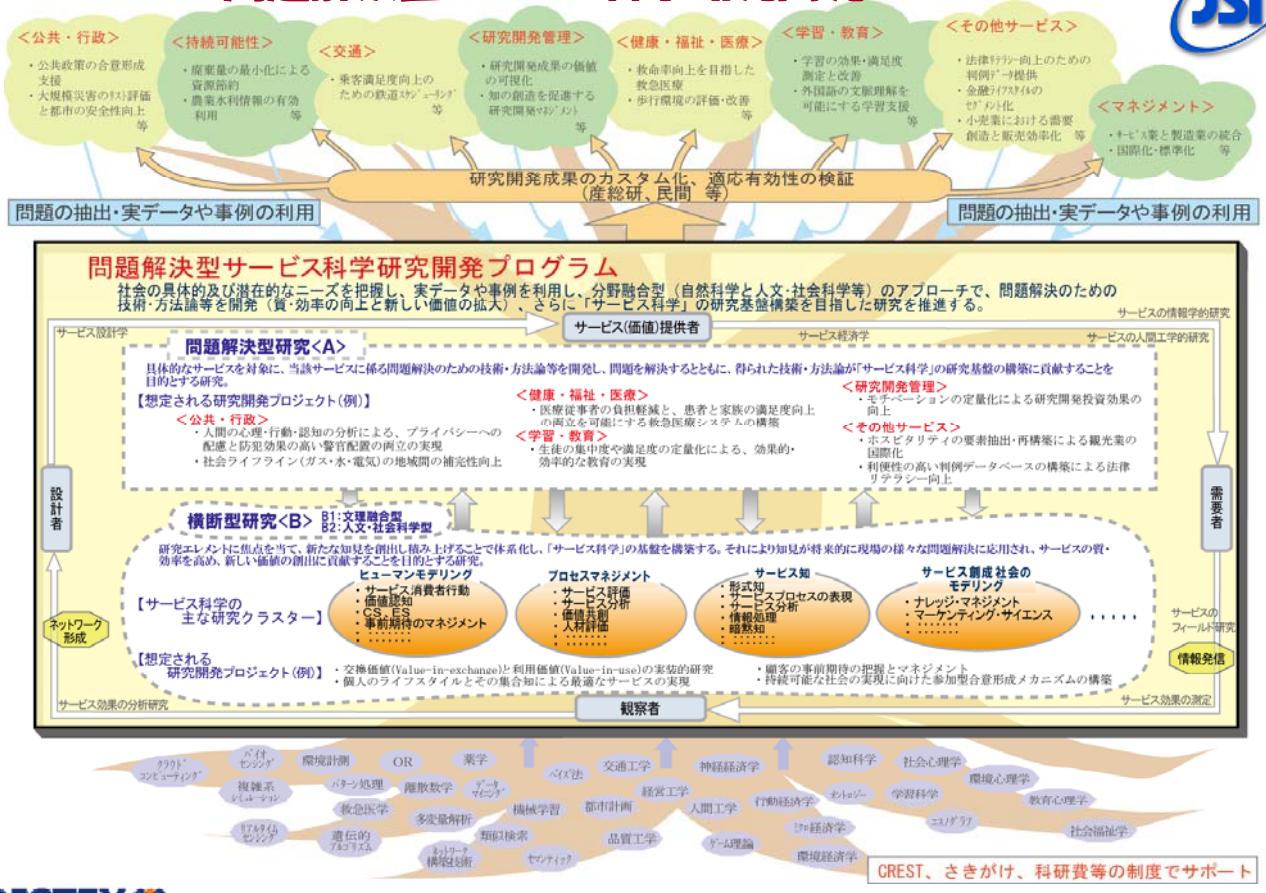
近年では、サービスにより生まれる価値には、サービスと貨幣との交換によって生まれる価値（交換価値）に留まらず、モノやサービスを利用することによって生まれる価値（利用価値）までも含まれ、サービス（サービス業）とモノ（製造業）とは不可分であるという考え方が世界的に拡がりつつある。

そこで、本プログラムでは、「サービス」を、
「提供者による、被提供者のための価値創造を目的とした機能の発現」
と捉えることにしする。

通常、サービスは、ヒトが提供者であることを前提としていることが多いため、「行為」という言葉が広く使われている。しかし、本プログラムでは、モノが提供者である場合（e.g. コインランドリーサービス等）も対象としていることから、「機能の発現」としています。

そして、「サービス科学」を、
「サービスに係わる科学的な概念・理論・技術・方法論を構築する学問的活動、及びその成果を活用すること」
と捉えることにする。

問題解決型サービス科学研究開発プログラム



2種類の研究アプローチ

A　問題解決型研究　最大40百万円（内直接経費は30百万円程度）×最長3年

具体的なサービスを対象に、当該サービスに係る問題解決のための技術・方法論等を開発し、問題を解決するとともに、得られた技術・方法論により「サービス科学」の研究基盤の構築に貢献する。

B　横断型研究

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体系化し、「サービス科学」の基盤を構築。それにより、知見が将来的に現場の様々な問題解決に応用され、サービスの質・効率を高め、新しい価値の創出に貢献する。

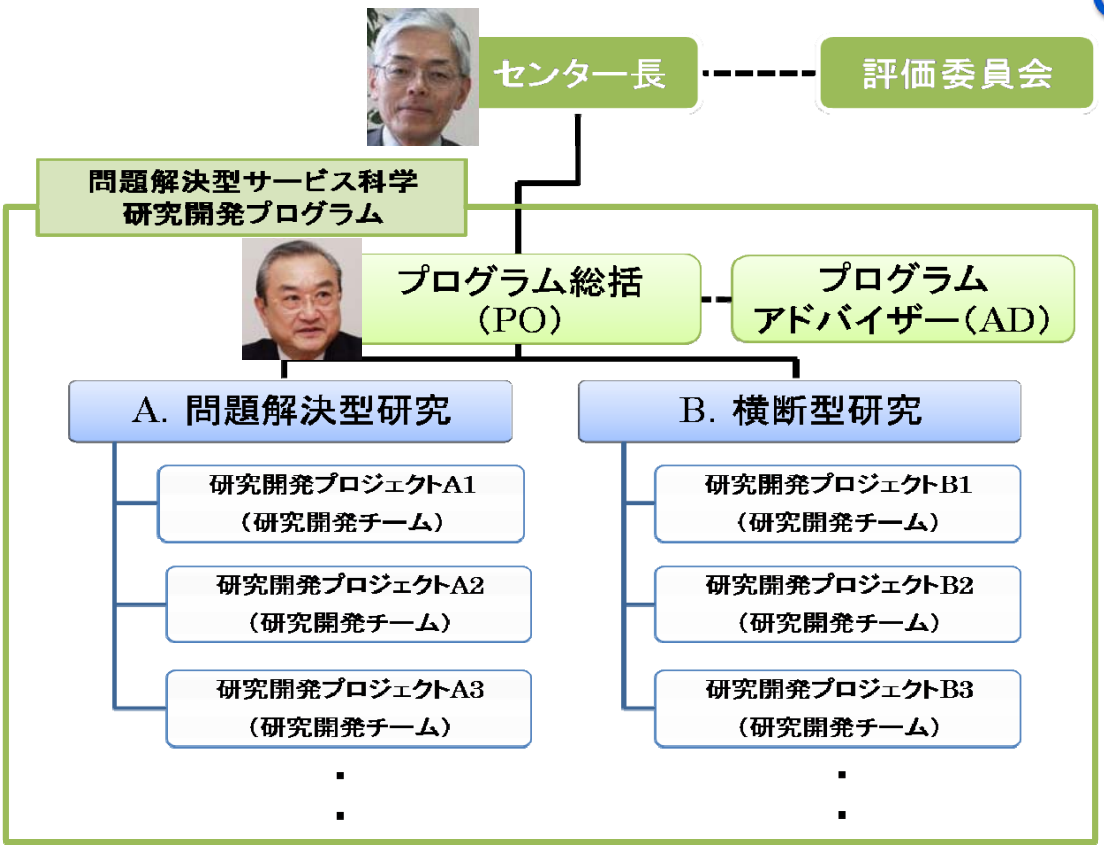
B1.文理融合型　最大20百万円（内直接経費は15百万円程度）×最長3年

B2.人文・社会科学型

3～10百万円程度（内直接経費は2～7百万円程度）×最長3年

※金額は直接費・間接費合計

戦略的創造研究推進事業（社会技術研究開発）の推進体制

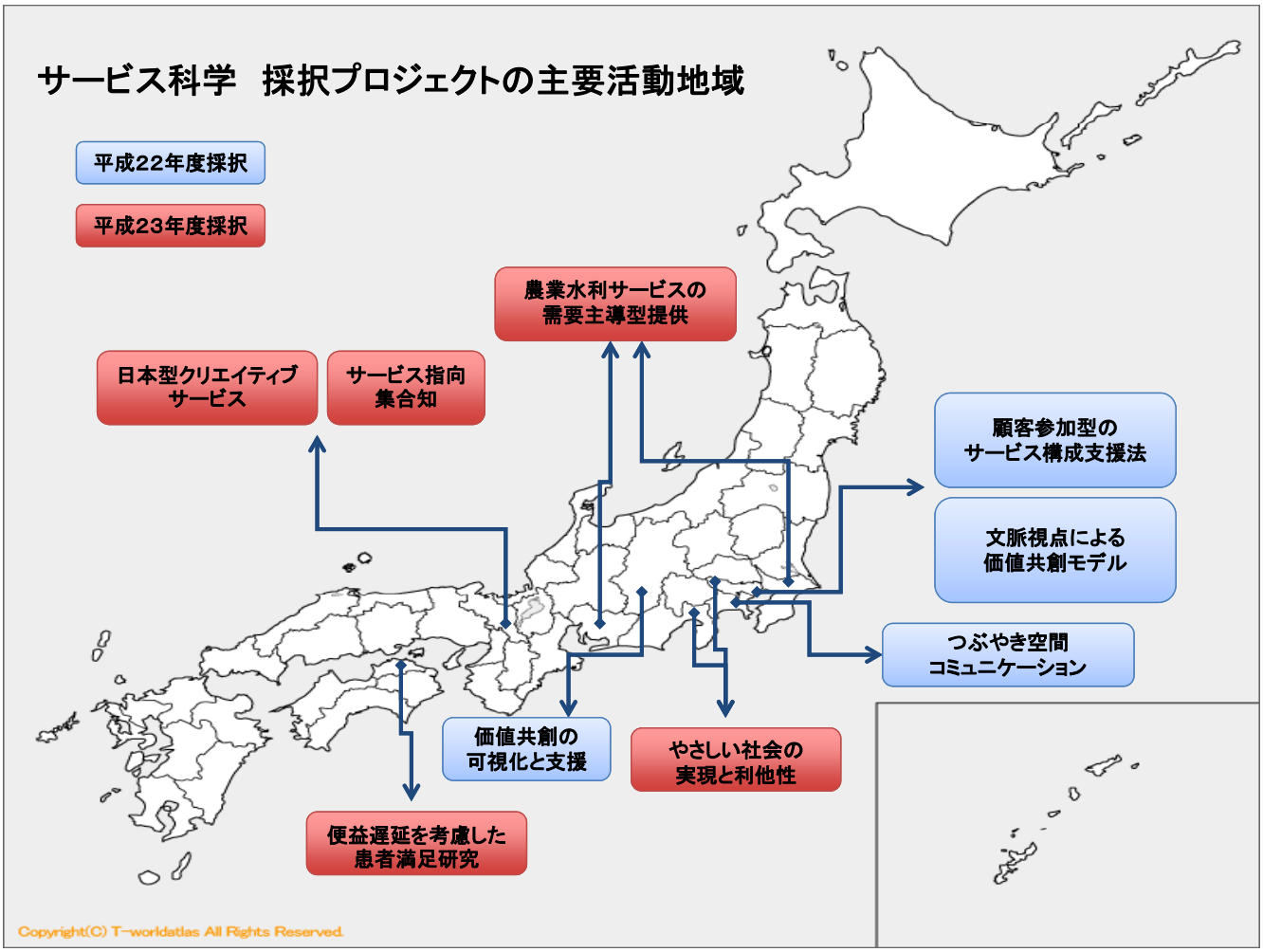


平成22-23年度公募 提案状況

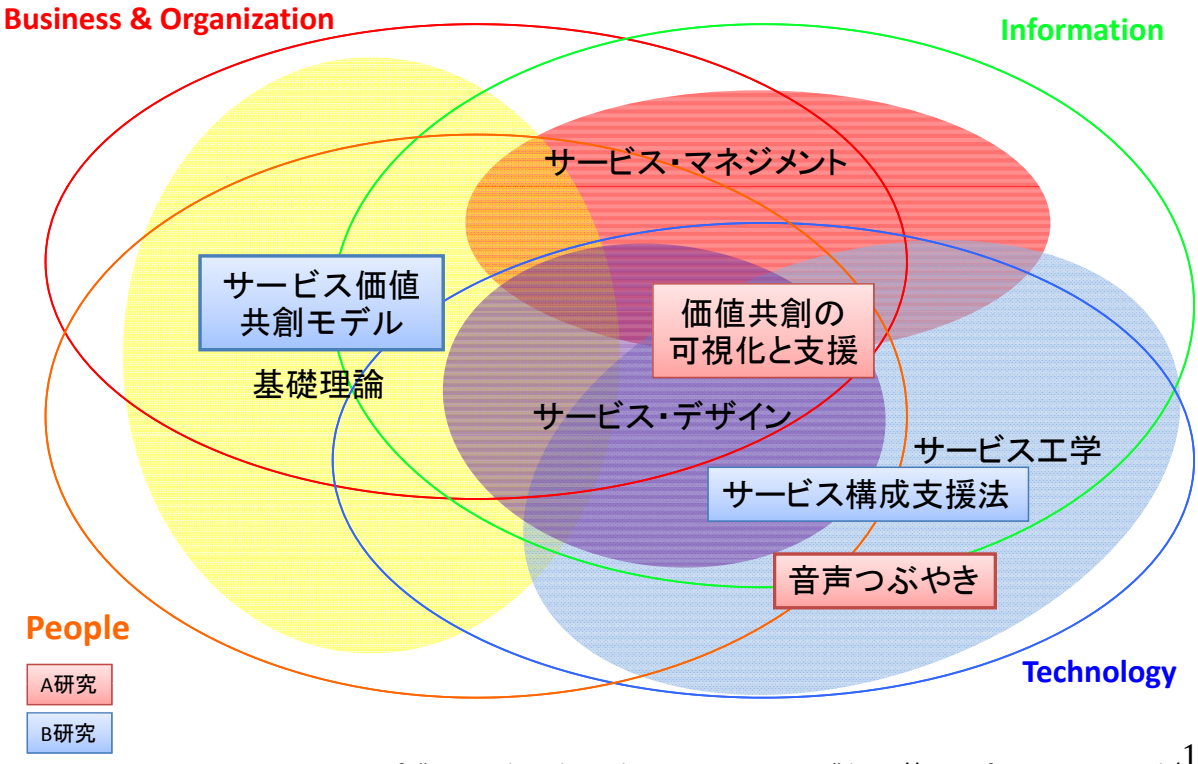
		H23	H22	差異
モノの流れに関するシステム	交通／サプライチェーン	5	7	▲ 2
	水	2	2	0
	食品／製品	6	12	▲ 6
	エネルギー／環境	4	6	▲ 2
	情報技術	11	10	1
人の行動に関するシステム	都市	12	12	0
	流通／ホスピタリティー	13	13	0
	金融	0	1	▲ 1
	ヘルスケア	25	49	▲ 24
	教育／ビジネス	5	22	▲ 17
統治するシステム	公共サービス	13	18	▲ 5
共通	産業共通・基盤	9	14	▲ 5
合計		105	166	▲ 61

採択　A研究　B研究

RISTEX



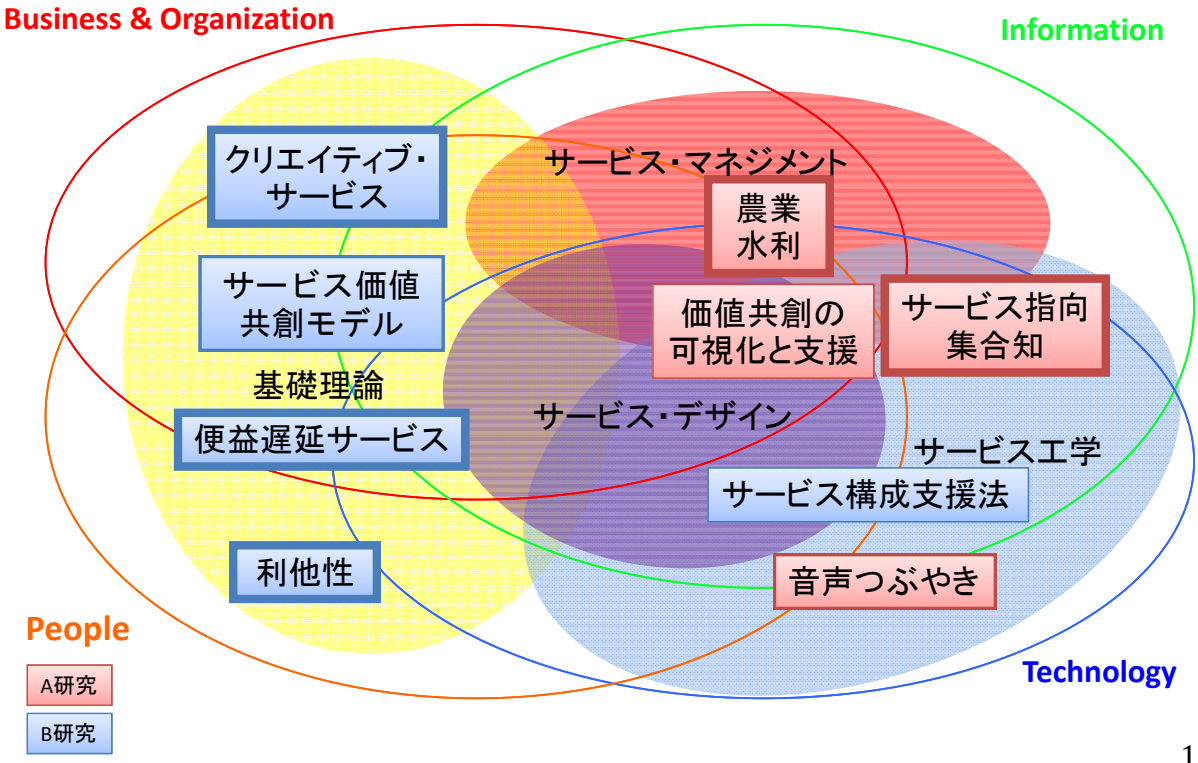
問題解決型サービス科学
研究開発プロジェクト（平成22年度）



RISTEX

Ref: “Succeeding through service innovation” http://www.ifm.eng.cam.ac.uk/ssme/

問題解決型サービス科学
研究開発プロジェクト（平成22－23年度）



RISTEX

Ref: “Succeeding through service innovation” http://www.ifm.eng.cam.ac.uk/ssme/

H24年度のフォーカス

1. ポートフォリオの拡充（サービスに関する重要な問題）
   - 昨年度に採択がなかった分野からの提案を歓迎
   - 例）-ビジネス、人、情報、技術等の多様な知見を融合し、サービス価値評価のサービスに関する重要な問題の解決を目指す提案を期待する。
     - -人・地域活動・規制を含んだ社会システムのデザイン及びマネジメント等の公共サービス
2. 学問融合と現場との共創による知の創出と社会的貢献
   - サービス科学の研究基盤構築や問題解決を通じた社会的貢献

     注意）システム開発が主目的であると判断される提案は、本プログラムの対象とはならない。
   - プロジェクトの研究開発体制：地域やコミュニティの多様な関与者、人文・社会科学系、理工系研究者の双方の参画
3. 多様性の強化
   - 研究内容・手法・規模の多様化の強化
   - 地域、若手、女性、大学以外の機関からの提案を歓迎

S³FIREウェブサイトで最新情報をご参照下さい！

http://www.ristex.jp/servicescience/

トップページ

プロジェクト紹介ページ

トピックスページ