

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：原 辰徳（東京大学人工物工学研究センター 准教授）
2. 課題名：社会厚生を拡大する共創型プラットフォームサービスの可能性調査
3. 調査期間：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

#### 4. 調査概要：

現在、さまざまな産業領域においてプラットフォーム（PF）事業が増加する中、その恩恵とともに問題点が顕在化しつつある。限られたリソースが有効活用され、社会厚生が拡大される社会へと進むためには、多様な生活者のニーズとサービス提供者の資源の適切なマッチングにより、新サービスを創出できる共創的 PF が望まれる。本可能性調査では、既存の PF サービスを生活者、PF 事業者、サービス提供企業の立場から調査し、近い将来に起こりうる課題やリスクを明らかにするとともに、共創的 PF サービスを実現する上で必要な技術（マッチング方法、情報基盤設計、セキュリティなど）、制度（ルール、メカニズム、パーソナルデータ）、および生活者との協働方法（参画方法と社会受容性）を明らかにする。

#### 5. 事後評価結果

##### 5-1. 可能性調査の目標達成状況

多様な生活者のニーズとサービス提供者の資源が適切にマッチングされ、限られたリソースが有効に活用されて、社会的厚生が持続的に拡大する社会を、プラットフォームのプラットフォームというべき共創的プラットフォームによって実現しようとするビジョンは明確である。プラットフォームの生成に関して、その理由や有用性について活発な議論が行われ、社会システムを構築する上での可能性について示唆が得られており、この成果を元にしてプラットフォームがなぜ長期にわたって維持されるのか、プラットフォーム間の競争はどのように行われるのかについての考察が今後求められるだろう。

共創的プラットフォームを構成するための具体的な 6 つの調査事例については、具体的なステークホルダーが明確にされ、協働体制が構築できていると考えられる。ただし、それら 6 つのアプローチを総合してもたらされる最終的な共創的プラットフォームのステークホルダーや協働体制については、実際の研究開発プロジェクトにおいて特定する必要がある。或いは、多くの事例を元にしてシミュレーション可能なモデル構築を行い、その中でステークホルダーが誰であるかを明らかにするアプローチも考えられる。それによって、ネットワークの各メンバーの共創関係がネットワーク全体に与える影響について理解することができると考えられる。

本調査では、創出するサービスの要件については一定程度の探求がされたが、具体的なサービスが何であるのかまでは明示できなかった。ただし、6 つの調査事例については、研究開発における課題もそれぞれ明確になっていると評価できる。特に統治構造の理解については、明確な問題として理解された。

イニシエータの在り方について、真正面からアプローチして明らかにしようとしている姿勢は高く評価できる。実際のプロジェクトによる検証は必要であるが、具体的なイニシエータの候補も挙げられており、重要な手がかりを提示している。ただし、イニシエータが誰であるのかまでは理解が進んだが、

誰であるべきであり、誰がイニシエータとなるかについての統一的理解にまでは至らなかった。そのイニシエータのネットワーク内での位置づけや力関係、価値の分配などに関する具体的な理解が進めば、この点は徐々に解消されると思われる。

## 5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

幾つかのプラットフォームに関して非常に綿密で詳細な調査活動が行われており、それらの各々は有意義な成果を出している。代表的と思われる大企業ばかりでは無く、地方の中小企業間の情報伝達プラットフォームの生成と維持過程についても調査が行われた。この調査を続けることで、プラットフォームが成長して大型化する条件などを知ることができる可能性が期待できる。ステークホルダーの数を少なくすることでより大きなプラットフォームを作り出し、大きな利益を上げることのできる条件について調査の射程に入れば、よりの確な調査項目の選定が行われたと考えられる。

各調査結果を総合してプラットフォームサービスの基本形を求めようとする概念的なプロセスについては、本調査では、まだ十分論理的に整合性を持ったものに仕上がっているとは言えない。基本的な構成概念がまだ曖昧で揺らいでいることが問題と考えられるので、それを明快に論理的な整合性のあるものとして完成させることが研究開発プロジェクトとしての目的になると期待する。

以上