

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**：下村 芳樹（首都大学東京大学院システムデザイン研究科 教授）
2. **課題名**：日本製造業のサービス化における阻害要因とその解決のための研究課題に関する調査
3. **調査期間**：平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月

4. 調査概要：

近年、製品やサービスの価値を提供者と顧客が共創する価値共創の重要性が盛んに指摘されており、特に製造業におけるこの方向性は「製造業のサービス化」と呼称され、注目を集めている。サービス化を指向する製造業が提供するサービスは、いくつかの段階を経て成長することが指摘されている。しかしながら、これに関連する既存研究は、サービス化の方向性を捉える上での一定の示唆を与えている一方で、製造業がサービス化を達成する上での具体的な要件を示すまでには至っていない。本可能性調査では、サービス化を指向する製造業が提供すべきサービスを具体化するとともに、そのようなサービスの製造業による創出を可能とする研究課題とその実施体制を明らかにすることを旨とする。

5. 事後評価結果

5-1. 可能性調査の目標達成状況

製造業のサービス化の実現に向けては、Baine らの 3 段階モデルから 4 段階のフレームワークにスコープが適切に拡大され、「製造業のサービス化」というテーマが、「製造業のサービス産業化」というより広く高度な課題にまでチャレンジできるものとなっている点は評価できる。製造業のサービス化は、我が国経済の喫緊の課題として社会的に認知されており、その重要性の認識が広く共有されている問題であるが故に、そのような産業構造の変化によって如何なる新しい社会が登場するのか、既存の延長線上ではない社会像を示すことにも期待したい。

協働体制について現時点で具体的な構築まではなされていないが、研究機関サイドは、国際的な視点が不可欠な本テーマにアプローチするのに適切な国際的広がりを持ったメンバー構成になっている。企業サイドは、多様性の確保が課題であり、特に経営・管理サイドだけでなく、従業員サイドについても体制構築が必要となるので、その両者へのアプローチが求められる。

創出をめざす具体的なサービスについては、その識別と実装自体が本研究のテーマであるため、可能性調査の段階で明確になるものではないが、「顧客の生活や業務の質を改善させる」「顧客の新たなライフスタイルやビジネスを生み出すサービス」など概念的なレベルで示されているものが、今後具体的にブレークダウンされていくことに期待したい。サービス創出に向けた研究開発における課題は、アンケートの具体的対象となっており、今後より明確な形で明らかになるものと思われる。

イニシエータについて具体的な考察はみられなかったが、その理由として、本テーマでは、問題の重要性の認識の共有や動機付けなど、イニシエータを必要とする段階がすでに終わっている可能性が挙げられる。提案された研究テーマでは、サービス化のリーダーシップの重要性が指摘されており、これを掘り下げていくことによって、イニシエータの議論にも役立つのではないかと期待される。

5-2. 可能性調査の方法・アプローチ

問題の立て方と、そこから導き出した結論は説得力のあるものであるが、この規模のアンケートおよびインタビューであれば、終了報告書に表現されているよりもはるかに深い知見が導出されるはずであり、今後の研究で成果を余すところなく発信していくことを期待する。

現状のインタビュー先は、いわゆる大企業のみが対象となっているので、アンケートでは、クロス分析の精度を高め、規模別や業態別の差異を明確にすることが望ましい。アンケート調査とインタビュー調査の有機的連関が不足しているので、今後の分析に期待したい。

全体として、我が国の製造業のサービス化に関する観点からの本格的な調査・整理は初めての試みであり、その点では高く評価できるが、現状の延長線上での改善だけではなく、未来の社会像構築の観点に立って、全く他のアプローチが必要かもしれないという点まで掘り下げて検討するような議論にも期待したい。

以上