

第1回 サービスイノベーション研究会議事録

2007.04.09 作成:小平
(原則として敬称を略す)

1. 日時: 2008年4月8日(火) 18時30分から20時35分
2. 場所: 南部労政会館(大崎)
3. 参加者: 角主査(松蔭大学大学院経営管理研究科教授)、中村副主査(㈱イー・クラフト代表取締役)、中上副主査(日本開発工学会事務局長)、小平副主査(㈱イー・ブランド21代表取締役)を含む22名(会員:18名、非会員:4名)
4. 提出資料:
 - (1) 中上章(2008.4)『サービスイノベーション研究会発足の主旨』プレゼン資料、日本開発工学会
 - (2) 角(2007)『サービスサイエンスの胎動と製造業におけるサービスイノベーション』松蔭大学紀要
 - (3) 角(2007)『知的資産情報開示の現状と課題』松蔭論叢
 - (4) サービスイノベーション研究会参加者一覧

5. 打合概要

第1回目のサービスイノベーション研究会(以下SI研究会と呼ぶ)が開催された。SI研究会は、製造業のサービスイノベーションを研究の母体とし、製造業とサービス産業の交流、協業の可能性を追求する研究会である。

研究会では、副主査の中上と主査の角がプレゼンをし、活発な議論がされた。

本研究会は今後2ヶ月に1回程度、年6回開催することを確認した。

6. 研究会の内容

6.1 「サービスイノベーション研究会の主旨」中上章

日本開発工学会の社会的使命、研究会の背景などの説明があった。

専門商社のサービスイノベーション事例として戦略概念図(図1)が報告され、専門商社のグローバルでかつオープンな連携ビジネスの事例を紹介した。

この事例は、世界標準化(国際規格)を専門商社がリーダーシップをとって任意団体である自動認識工業会(AIM・Japan)を設立したグローバルでオープンイノベーションの流れ

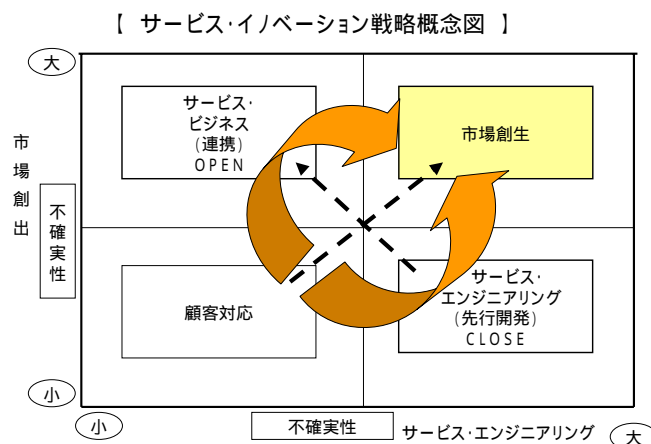


図1 サービスイノベーション戦略概念図

である。専門商社が取組んだ、オープンなサービス・イノベーションである。

図 1 に示すごとく、通常専門商社は、逆時計周りのサービス・エンジニアリングであるが、このバーコードを普及させるための標準への取組みは、市場の創出を時計周りで取組んだオープンなサービスイノベーション事例である。1986 年の 8 月に 14 社で設立した任意団体 AIM・Japan は、発展的に解散し、現在は、130 社が加盟する社団法人日本自動認識システム協会（JAiSA）として活動している。

以上は、専門商社が取組んだグローバルなオープンイノベーションの事例である。

今後、SI 研究会は、(財)新技術振興渡辺記念会研究調査申請に応募するなど、研究補助金の申請にも取組む考えでいる。

6.2 「製造業におけるサービスイノベーションの現状」角忠夫

(1) はじめに

日本の第三次産業は GDP および労働人口の寄与度で 70% を超えている。研修対象をサービスに向けるべきである。特に問題になっているのは、日本におけるサービス分野の生産性が海外先進国と比較して低いことである。イノベーションの焦点を製造業からサービス業にあてるべきである。

(2) サービスサイエンスの胎動と製造業におけるサービスイノベーション

20 世紀の製造業の時代から 21 世紀に入り、サービスの時代へと変貌をとげつつある。経済の主体がサービスに移っている現状を受け、サービスサイエンスに社会の関心が向けられている。

サービスサイエンスは、2002 年末に米国 IBM アルマデン研究所と UC バークレー校のヘンリーチェスブロー教授が取組みはじめた。IBM リサーチのポールホーンによれば、サービスサイエンスはサービスを達成するためのサイエンス、エンジニアリング、マネジメントの学問におけるアプリケーションであり、体系的な革新と生産性向上の貢献し、サービスの生産性、品質、パフォーマンス、発展、知識の再利用、業務改革において予測可能な改善を導くものであり、サービスのプロバイダーと顧客間の共同作業、リスクの分担において両者の価値を見出すものであるとしている。

サービスサイエンスは、様々な分野の概念やケース研究を統合化する形で振興学問として体系化してゆくと考えられている。

サービス業の特性として、

同時性 生産と消費が同時に起こる

消滅性 蓄えておくことが出来ない

無形性 見えない、触れない

変動性 誰がいつどこで提供するかに左右される

以上の 4 点が有形性の商品を製造するビジネスとの際立った相違点である。

大学における教育カリキュラムの見直しなど、サービスサイエンスの独立について提言はされているものの、何を勉強すべきかはまだ未知数の段階にある。

(3) 製造業におけるサービスイノベーション

20 世紀は、良質の製品を安価に大量に提供すればよかった。21 世紀に入ると、ものづくりは中国などをはじめとする豊富な労働力のある国がイニシアティブを取るようになった。21 世紀の先進国の製造業はものづくりだけでなく、ソリューションを含めて提供することを求められている。現状ソリューションは、商品(もの)とサービスで構成されている。製造業のサービスは、単に商品の保守の提供という狭義のものではない。付加価値がものづくりからサービスに移行していると考えている。ものづくりではコスト削減が基本であったが、サービスでは価値の創造にある。ものづくりとサービスでは、文化が違

う。

20世紀の製造業でサービスは、低く見られてきた。その時代のサービスは障害修理であり、むしろサービスは無いほうが良かった。しかし、21世紀に入るとサービスは多角化し、見直されてきている。実際、製造業のサービスメンテナンスの会社の業績は安定している。従来の部門別の保守体制を見直し、電気保守、空調、セキュリティなどを統合してトータルなサービスを提供することで、サービス効率を上げて収益を確保している。顧客と近いところで展開するサービスビジネス花形の時代となった。

(4) サービス価値

サービスビジネスが、価格競争に突入している。その弊害がでてきた事例が2006年6月に起きたシンドラ社のエレベータ事故である。この事故は、サービスに対する認識を改めなければならないとの問題意識を高めるきっかけとなった。

エレベータ会社は、保守サービスと抱き合わせで利益を出すビジネスモデルになっている。しかし、ビルオーナーは毎年保守会社を入札で安いところに決めていた。シンドラ社に保守を委託していた2004年までの7年間の年間委託費を100とすると、翌年のN社には47%、事故を起こした2006年に落札したS社とは36%の費用で契約をしていた。保守サービスを製造メーカー系列外の保守サービス会社から受ける場合の問題は、製造メーカーが持つサービスに必要な情報を競合保守会社に対して出さないことだ。その中の一つにメンテナンスするためのCPUソフトを売らないことがある。サービス価値をどう評価するかが課題となる。今後のサービスビジネスモデルを考える上で、克服しなければならない課題である。

20世紀のものづくり重視の時代は、サービスに従事する労働者の社会的な地位は低かった、21世紀はサービスを見直し士農工商を逆転して、サービスを担当する人の地位を上げる必要がある。サービスビジネスモデルは金の玉子であるからである。

6.3 その他

(1) 基本的な研究方針

サービスイノベーション事例研究を主体的に、当面はサービスの実践的な現場の事例を多く集めることに取組みたい。現場の立脚したケーススタディを学ぶ過程を経由して理論化が進むと考える。サービスサイエンスの取り組みは目標とする。理論化が進んだら、その理論を実践の場で使って評価して欲しい。実理融合、知行合一に取組んで欲しい。

以上を図2に整理した。

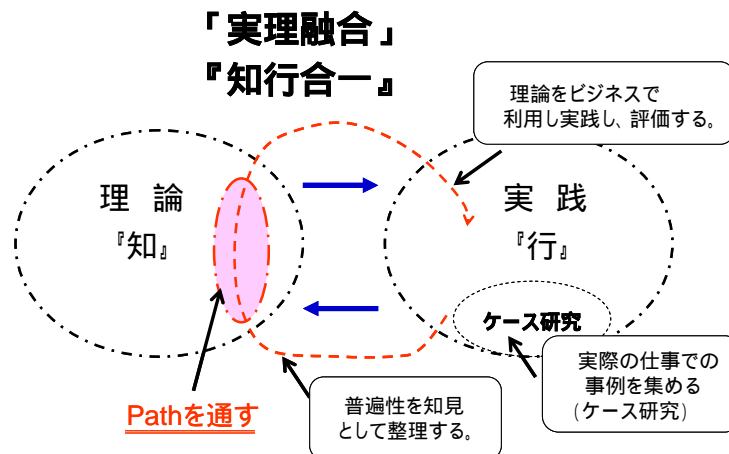


図2 サービスイノベーション研究の取組み

ケース研究：実際の仕事での事例を集める。

理論化：普遍性を知見として、整理する。

実践、評価：理論（知見）をビジネスの場で利用し、実践し、評価する。

～ を回すようにする。

（２）質疑から

Q（前田）：学生の理系離れの現状をどのように見るか。

A（角）：理系の中でも電気とコンピュータサイエンスに人が行かない。機械はロボットや自動車があるので人気がある。優秀な理系の学生は、金融系に流れる。製造業より給与が3割高いからである。私は、製造業の仕事の環境とかをもっと公開し、価値を見えるようにして、理解を求めよう努力する必要があると考えている。昔は実習があって製造業は学生を受け入れていたが、現状は無くなっている。

Q（永井）：サービスは、もともと多様化しているところだ。サービスイノベーションまでは理解できるが、サービスサイエンスを目指すのには、サービスに多様性がありすぎて、問題があるのでないか。学問のための学問にならないか。

A（中村）：海外での研究が先行している。サービスサイエンスにおいても成果が出ている。ここで説明するには時間が無いので、次回の報告の中で研究成果を聞いて欲しい。

A（角）：サービスは広範囲である。像の話である。まずは全体を把握することが必要である。サービス分野では、いろいろな問題が起きている。現状を把握し、解決すべき手法を検討するような課題は多い。

6.4 第2回のSI研究会の開催

（１）日時：6月10日（火）18時30分～20時30分

（２）場所：南部労政会館（JR大崎駅徒歩2分）TEL:03(3495)4915
品川区大崎1-11-1

（３）発表予定者：中村孝太郎（㈱イー・クラフト 代表取締役）他

以上。