

■ 「ITとサービスデザインの最前線」調査研究・実施概要

同行学識者

澤谷由里子（さわたに・ゆりこ）氏

東京工科大学コンピューターサイエンス学部大学院アントレプレナー専攻教授



1987年東京工業大学大学院総合理工学研究科システム科学専攻修了。
2011年東京大学大学院総合文化研究科博士課程修了（学術博士）。

（株）日本IBM入社。情報技術の研究開発、サービス研究に従事。科学技術振興機構サービス科学プログラム(S3FIRE)フェロー、早稲田大学教授などを経て、15年9月より現職。

経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会「情報経済小委員会」委員
「サービス産業の高付加価値化に関する研究会」座長代理
「攻めのIT投資評価指標策定委員会」委員等。

早稲田大学ナノ・ライフ創新研究機構 客員上級研究員、INFORMS Service Science および情報処理学会の編集委員を兼務。

主な著作：Global Perspectives on Service Science: Japan（共編著、Springer）、Serviceology for Designing the Future（共編著、Springer）

調査項目

- 米国の製造業・サービス業企業におけるIT活用の現状と、その背景にあるビジョン構築、意思決定、事業戦略、そしてIT投資効果の評価は、どのようなものか。
- 顧客と供給者の視点による、価値創造のサービスデザインとは、各企業でどのように取り組まれているのか。既存事業部門とどのように体制を組み、ITを導入・実装しているのか。
- サービスデザインによる組織変更や、必要なスキルや人材の確保はどのように行われているのか。

訪問先候補（案）

※下記は候補（案）です。都合により変更になることがあります。

IBM アルマデン研究所 …【サービスサイエンス】

サービスサイエンスの概念をいち早く提唱。顧客と供給者との間でいかに価値を創造するか、データに基づいた研究を行い、米国競争力委員会バルミサーノ・レポート（2004）で脚光。

スタンフォード大学 …【製造業のサービス化】

中国などの新興国へ対応するため、付加価値増大のための設計手法として「製造業のサービス化」を追求。一般の製販モデルに対し、サービス性の含まれたビジネスモデルの設計論を構築。

GE デザインセンター …【ユーザー・エクスペリエンス戦略】

製造業のサービス化にいち早く取り組み、製造業のIoTに大きく舵を切る。元独SAPのCXO（最高エクスペリエンス責任者）の下、ユーザー・エクスペリエンス戦略と普及の拠点を開設。

グーグル・ベンチャーズ …【課題解決メソッド】

グーグルのベンチャー投資ファンド。話題のNestやBlue Bottle Coffeeなど様々な業種の投資先スタートアップ企業での実践を元にした課題解決メソッド「デザインスプリント」を公開。

ウォルマート・ラボ …【顧客体験の強化を支えるIT】

フォーチュン・グローバル500のトップ企業。シリコンバレーに複数の技術開発拠点がある。ITベンチャー企業を次々に買収し、ネット戦略を徹底。eコマース売上だけで1兆円に上る。

プラグアンドプレイ・テックセンター …【サービスITと大企業との連携】

インキュベーション施設の草分け。小売・旅行業スタートアップ企業の支援プログラムがある。



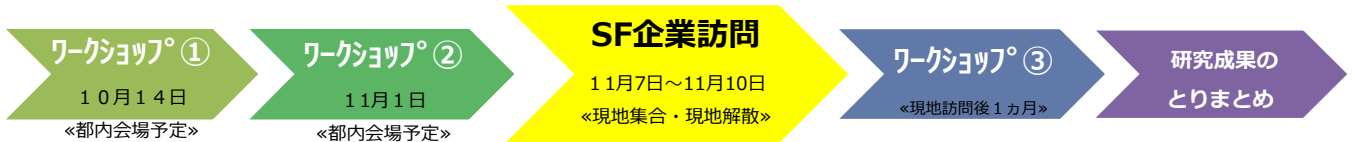
国際IT財団・米国調査2015 現地企業訪問風景



同・MIT訪問風景（サンジェイ・サルマ教授）

「ITとサービスデザイン」調査研究の流れ

- 国内での事前ワークショップを2回実施し、米国での企業訪問に向けての問題意識の共有を行います。
- 米国日程は、現地集合・現地解散となります。市内の指定ホテルを拠点とします。
- 事後のワークショップでは、メンバーによる発表（所感、アクションプラン等）・とりまとめの議論を行います。
- 報告書など、研究成果をとりまとめます。



米国調査 2015 事前会合開催風景



同・現地企業訪問風景

米国でのスケジュールのイメージ

- 4日間を通じ、朝、サンフランシスコ市内の指定ホテルに集合し、専用車で訪問先へと移動します。各日程終了後、夕刻に指定ホテルに戻り、解散します。
- 下記はあくまでイメージです。スケジュールは10月下旬頃に確定します。

日付	曜日	行程
11月7日 (1日目)	月	朝、指定ホテル集合 公式訪問① (昼食) 公式訪問②③ 終了後、ホテルに戻り解散
11月8日 (2日目)	火	朝、指定ホテル集合 公式訪問④ (昼食) 公式訪問⑤・ラップアップ会合 終了後、ホテルに戻り解散
11月9日 (3日目)	水	朝、指定ホテル集合 公式訪問⑥ (昼食) 公式訪問⑦⑧ 終了後、ホテルに戻り解散
11月10日 (4日目)	木	朝、指定ホテル集合 公式訪問⑨ (昼食) 公式訪問⑩・ラップアップ会合 終了後、ホテルに戻り解散