

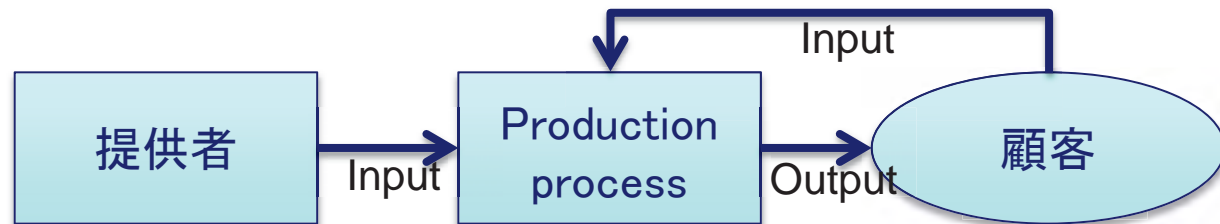
サービス工学

－ 製造とサービスの融合に向けて －

産業技術総合研究所
サービス工学研究センター長
持丸 正明

サービスとは

- IHIP
 - 無形性 (intangibility)、不均質性 (heterogeneity)
 - 同時性 (inseparability)、消滅性 (perishability)
- Service Dominant Logic
 - 顧客に提供される価値はすべてサービスを介して顧客とともに作られる (共創される) ものである
- Unified Service Theory



サービス工学の誕生と展開

- 1993年 IBMがサービス・サイエンス研究部門設立
- 2002年4月 東京大学人工物工学研究センターにサービス工学研究部門設立
- 2004年12月 米パルミザーノ・レポート(サービス・イノベーション)
- 2006年7月 日本の財政・経済一体改革会議で「経済成長戦略」が策定
- 2006年 経産省サービス工学検討チーム発足
- 2006年10月 東大サービス・イノベーション研究会
- 2007年5月 サービス生産性協議会発足
- 2007年4月 経産省「サービス産業生産性向上支援調査事業」
技術ロードマップ策定委員会発足
- 2008年4月 産総研「サービス工学研究センター」設立
- 2010年4月 近畿大学次世代基盤技術研究所サービス工学研究センター設立
- 2010年4月 JST/RISTEXが「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」を開始
- 2012年10月 サービス学会発足
- 2013年11月 サービス学会が第1回国際会議を開催
- 2014年4月 筑波大にサービス工学学位(修士)プログラム開始

サービス学会とICServ 2013



- 沿革

- 2012年10月設立
- 初代会長: 新井民夫先生

- チャレンジ

- 文理融合
- 産学連携
- 国際化

- 第1回国際会議

- 2013年10月16-18日
産総研 臨海副都心センター
- General Chair: 持丸正明

- 開催概要

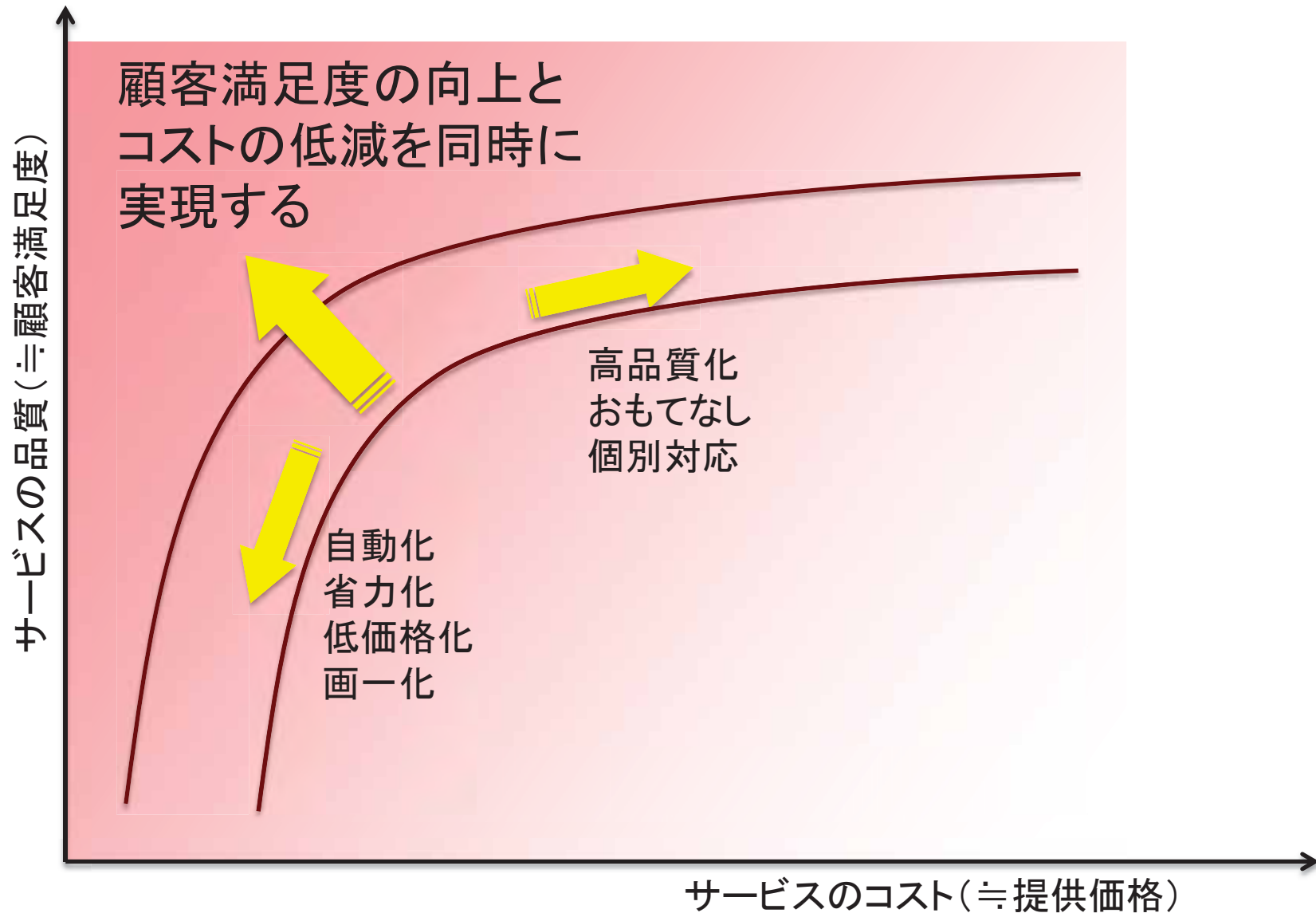
- 講演演題数: 59件
- 参加者数: 126名 (12ヶ国)
- 基調講演3, ワークショップ2

The 1st International Conference on
Serviceology (ICServ 2013)

October 16 to 18, 2013
AIST Tokyo Waterfront, Japan
<http://icserv2013.serviceology.org/>



サービス・イノベーション



モノ→システム→サービス



研究対象	研究対象と人との関係	開発目標設定	在庫
マテリアル	人とモノが隔離されている	モノの仕様	在庫できる
システム	人(ユーザ)を考慮した設計が求められる	システムの仕様	在庫できる
サービス	人(提供者、ユーザ)と環境、文脈が含まれる	サービスプロセスと媒体	在庫できない



プロセス観測を埋め込む困難性

情報粘着性が高く、一般化が難しい

多様な関与因子、実時間変動対応