

# 森座長資料

## 1. ユーザーの持つ「心の消費」としてのニーズを抽出する方法論とそれを支援するシステムの開発

国内のエンドユーザーのもつニーズは「モノの消費」から「心の消費」と向かう傾向が一層強まり、そのためサービスを提供する中で不可欠なモノの提供といういわゆる「コトづくり」の流れの重要性がものづくり分野で叫ばれるようになってきている。「心の消費」のニーズは、暗黙知化するユーザーニーズの中でも最も深層かつ個人的と考えられる。こうした精神的・心理的とも言えるニーズをユーザーの立場で抽出する方法、さらに抽出した結果をサプライヤーがサービスや製品を設計・開発する上で必要な物性値へ展開していくシステムティックな方法の開発が求められる。類似な考え方として品質機能展開法 (QFD) が知られているが、より深層心理からサービスとモノへの両面へ展開できるような方法論の検討が必要である。

また、多くのユーザーの心理的ニーズの抽出・分析を支援できる ICT を活用したシステム開発の検討も必要である。

## 2. 広域企業連携を可能とする中小企業向けオープンファクトリーシステム

地域のものづくりの一つの中心である中小企業は、いまだ IT を業務で有効に活かし切れているとは言えず、企業内で閉じた業務体系が一般的である。そのため効率性などでは大企業に比肩することは難しく、結果地域の収益の低下につながってしまう。そこで、地域の複数の中小企業同士さらには地域を越えた広域での複数の中小企業同士において、受発注管理から生産システムの稼働管理なども含めた最適化を可能とするような中小企業向けのオープンなファクトリーを可能とする ICT システムの検討が必要である。

これにより、中小企業であっても大企業に匹敵する開発力や高い効率性を可能とする環境を構築する。