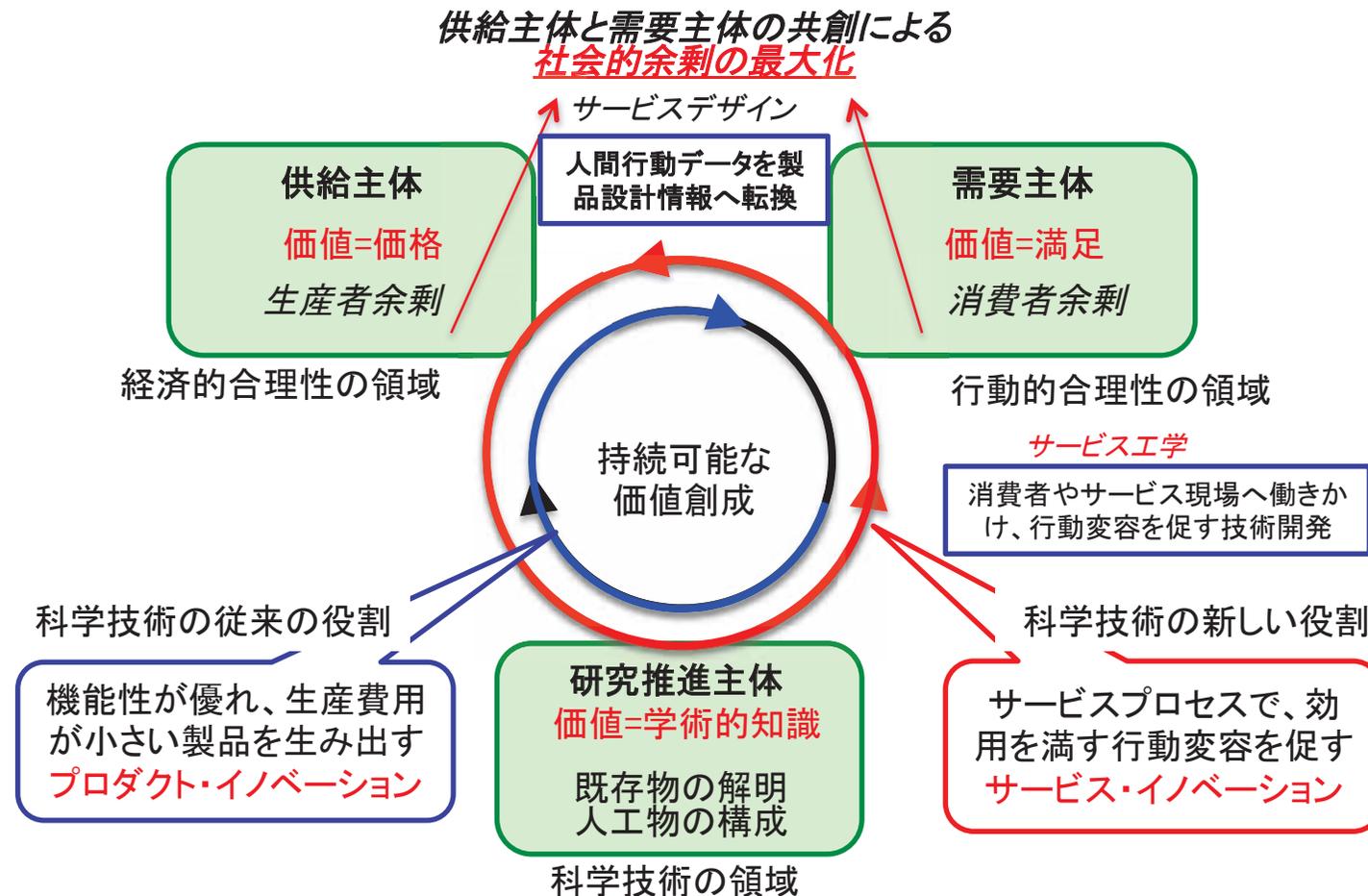


上田構成員資料

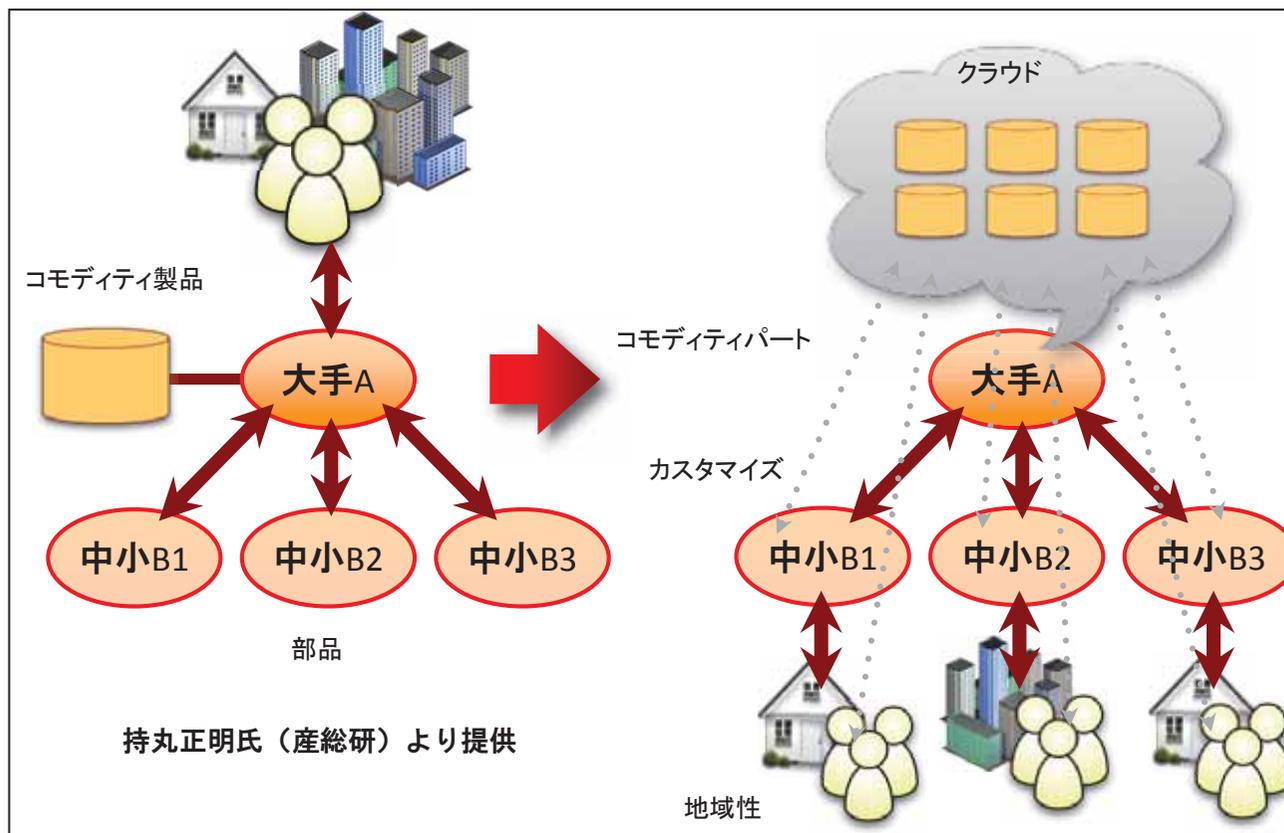
科学技術の新たな役割・サービスイノベーションによる社会的余剰の拡大

- 1 良いモノを安くつくっても売れない
- 2 消費者の需要がわからないからだ、調べよう
- 3 でも、消費者自身がわかっていない、どうする？



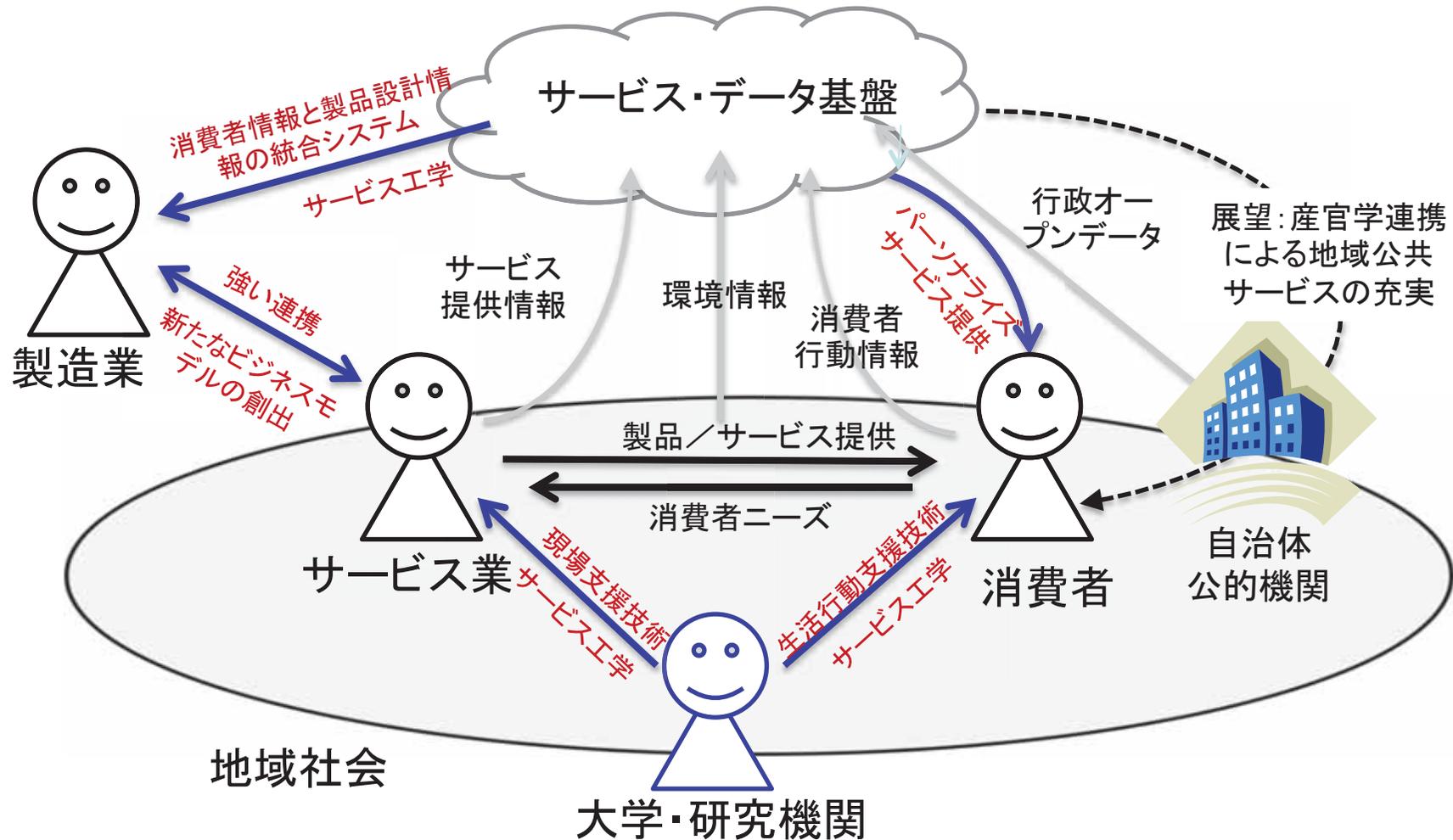
—供給・需要双方のイノベーションに関与して社会経済的価値共創を誘引し、総余剰を拡大する。(上田,日本設計工学会誌2014、図6を拡張)—

サービスイノベーションに向けた地域企業の新たな役割



我が国の製造業は、これまで下請企業を中心とする階層的な分業構造を形成することにより発展してきた。しかしながら、消費者ニーズの多様化、製品ライフサイクルの短縮化等に対応するためには、サービス業も含めたネットワーク型へとよりオープンなものへと変化する必要がある。顧客接点を持つ地域の中小企業を活用した新たな産業構造の構築がサービスイノベーションの鍵となる。

サービスイノベーションに向けた各ステークホルダの連携



サービスイノベーションに向けては、産官学民連携による
インタラクティブな情報循環による研究開発の仕組みが重要

サービスイノベーションに向けて取り組むべき課題例

1. サービスデータの製造業への還流による製造とサービスの融合

サービスを通して得られた顧客行動データを製品の企画、設計に環流することで、新たな製品／サービスの開発を支援するとともに、中小製造事業者と連携し、多様な顧客に製品／サービスの迅速な提供、カスタマイズを可能とする新たな産業の創出を目指す。

関連技術: Cyber Physical System、IoT、Industry4.0、PSS等

2. サービスデータ基盤による地域経済振興とパーソナライズドサービスの創出

サービス企業が所有する顧客行動データから、個人を特定できないセキュアな集計データを作成共有することで、各社では得られない地域の顧客ニーズを把握できる情報基盤を構築。さらに自治体を持つオープンデータ(交通、医療・健康データ等)との連携により、効率的なサービス提供とデータ基盤を用いた新事業の創出を目指す。顧客はサービスに参加し、自ら生成したデータを基に、パーソナライズされたサービスを享受できる。

関連技術: パーソナルデータ活用技術、コード標準化、クラウド・コンピューティング、大規模シミュレーション、制度設計支援技術等

3. サービス提供現場における顧客・従業員の行動支援

サービスが提供される現場(サービス産業や家庭内等)において、顧客が生成するデータや環境情報をリアルタイムにセンシングし、適切な情報を提示することで、顧客や従業員のより望ましい行動変容を誘導するサービス工学技術を開発する。

関連技術: 環境センシング、ウェアラブル端末、AR技術、スマート家電等