

サービス情報基盤の実現に向けて(要旨)

2010年3月5日
東京大学 産学連携本部
UCRコミュニティ(サービスイノベーション)

東京大学では産学連携本部サービスイノベーション研究会の活動成果として、2009年2月に提言「イノベーションのためのサービス情報基盤の確立に向けて」をとりまとめ、融合研究領域としてのサービスイノベーション研究の必要性を訴えるとともに、その具体的な研究推進の方策に関する検討結果を、報告「サービスを科学することによるイノベーションに向けて」として公表した。この提言、報告を踏まえ、産学がサービスに関する現場課題についての認識を共有するとともに、その科学的解決のために知識や経験を結集する場としてUCRコミュニティ・サービスイノベーションを設立し、活動を行った。

2009年提言において、サービスを科学するためには伝統科学の上にこれらの境界をまたぐような新たな融合研究領域が必要であるとし、このような融合研究領域で取組まなければならない課題として以下の5つをあげた。

- (1) 人間の心理・行動の理解
- (2) 大量データの取扱い
- (3) システムの複雑性克服
- (4) 進化・変異への対応
- (5) 合意形成・制度設計

さらに、これらの課題克服によって情報技術と深く関連したサービスのイノベーションに貢献する技術基盤として、サービス情報基盤 (Informatical Foundation of Services: IFOS) の概念を提案した。このようなサービス情報基盤の確立は、サービス提供者が現在直面するさまざまな課題の解決につながり、近い将来に社会が望むユーザ視点の新しいサービスビジネス創出に貢献すると期待されている

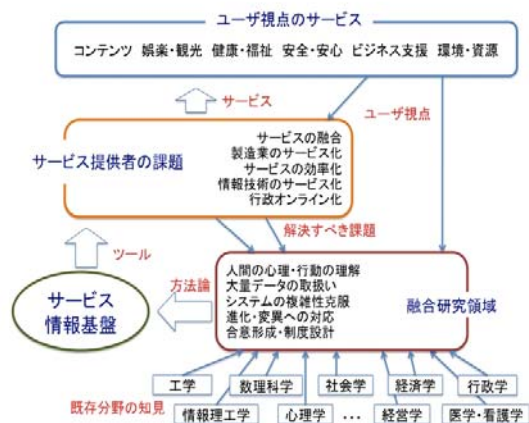


図1 サービス情報基盤と融合研究領域

UCRコミュニティ活動では上記5課題の研究を具体化する目的で検討を開始した。検討メンバーは産側メンバー17社(運輸業、ITサービス業、製造業、流通サービス業、リテールサービス業等)と学側メンバー17名(工学系研究科、情報理工学系研究科、情報学環、人文社会系研究科、人工物工学研究センター、知の構造化センター)で構成した。2009年7月にスタートし、2010年2月まで月1回の割合で会合を開き、その間11月には集中検討会も実施して産学で共創的な議論を重ねた。

具体的には、シーズ面では、まず大学側参加者の専門分野を上記5課題におおまかに分類した上で、大学側参加者が各自取組んできたサービス関連の学術的知見や既存技術のヒアリングを実施した。その結果提供され

た学術的知見、あるいは既存技術の話題は以下の通りである。

- (1)人間の心理・行動の理解
 - －サービスMacro-Cognition
 - －サービスにかかわる社会的認知過程
 - －認知活動支援サービスの研究
- (2)大量データの取扱い
 - －ウェブからの知の構造化
- (3)システムの複雑性克服
 - －システムの複雑性克服へのシステム設計学からのアプローチ
 - －システムの複雑性克服 ースケジュールリングの観点からー
- (4)進化・変異への対応
 - －キーグラフの失敗から生まれた2つのゲーム
 - －サービス工学における適応的サービス創造
- (5)合意形成
 - －「制約問題」からの解放をめざすために
 - －テキストマイニングを用いたコミュニケーションデザイン
- (6)制度設計
 - －マルチスケールヒューマンモデリングと社会デザイン
 - －センサーネットワークと予防医療に関する研究

つぎに、ニーズ面の検討では集中討議の際に関心の高かった農業、食の流通、医療の横断領域に着目、現在、これらのビジネスは各々独立なものとして考えられているが、これらを業界横断的、総合的にとらえた場合、そこに新たなビジネスチャンスが期待される。今回、この部分を横断型コミュニティウェアと呼ぶことにした。これはサービス情報基盤を活用して開発した何らかの具体的なアプリケーション群であり、農業、食の流通、医療サービスのさまざまなステークホルダーの間の活動を仲介する機能を実現するものである。このような仕組みによって、これら3業種の間新しいサービスビジネスを展開しようというものである。

今後、サービス情報基盤の完成度を高めていくために、産業界の協力の下に、この枠組みに沿った研究計画をさらに具体化し、研究プロジェクトとして実現していく予定である。実現に向けたアプローチとしては、国の競争的資金による公募型事業に応募することや本コミュニティから発展した民間企業グループの支援による産学共同研究を実施することを計画している。

以上、本年度における本コミュニティの活動の成果を報告した。本成果に基づく研究が具体化され、少しでも早くサービス情報基盤が実現してサービスイノベーションに貢献できることを期待したい。

以上