

第14回科学技術交流フォーラム

サービスイノベーション
ーサービス情報基盤の確立に向けてー

産業界が期待する サービスイノベーション

東京大学 産学連携本部
Proprius21 プログラムオフィサー
海老野 征雄

研究会発足の出発点

2006年 第7回 科学技術交流フォーラム

- テーマ “価値を共創するサービスモデリング”
- パネル討議によるサービス科学論議

サービスに科学はあるのか？

・参加者 180人

サービス業	41%
製造業	38%
教育	7%

・アンケート結果

学への期待

知の体系化、新しいカリキュラムの創生(横断的取り組み)、人材の育成等様々


産への期待

資金、データ(失敗も含む)の提供からモデリングの構築と事業への展開等

サービスに対して科学的アプローチは意味あるか？

肯定的	56%
否定的	7%
分からない	38%

(ただし研究の価値はある 14%)



第7回科学技術交流フォーラム
 「価値を共創するサービスモデリング」

フォーラムの目的
 本フォーラムが産学連携の促進になり、近未来の社会・産業界にとって「優秀な出資先候補地」に對して、専門分野+産業界を導出したチームが形成され、産学連携活動を企画・実行し、その課題解決が図られることを目指しています。

プログラム

初めのこと	海老野 征雄 (産学連携本部 産学連携交流フォーラム実行委員)
開会の挨拶	藤田 隆史 (産学連携本部)
基調講演	「サービスを科学すること」 武市 正人 (産学連携工学系研究科 教授)
講演1	「サービス業の全体最適経営システム—実践的な試み—」 宮田 秀明 (工学系研究科 教授)
講演2	「サービスのモデリングと共創」 上田 充次 (工学系研究科センター長 教授)
講演3	「サービス・サイエンスの最新動向」 日高 一義 (日本経済社会科学研究会 部長)
休憩	
パネル討論	「サービスはサイエンスになれるか？」 司会 藤谷 肇 (産学連携工学系研究科 教授・産学連携交流フォーラム実行委員) パネリスト 新井 民夫 (工学系研究科 教授) 吉田 一雄 (工学系研究科 教授) 杉原 厚吉 (産学連携工学系研究科 教授) 須藤 修 (学際情報学府 情報学 教授) 笠原 智 (日本電気株式会社ソリューション開発研究部 部長) 赤津 道博 (株式会社日立製作所システム開発研究部 部長) 丸山 文宏 (株式会社土浦研究所 工学研究部 主任研究員)
特別講演	「ものづくりとサービス」 藤本 隆宏 (経済学研究所 教授・ものづくり研究センター長)
閉会の挨拶	太田 与洋 (産学連携本部 産学連携推進課長)
交流会	

2006年 10月13日(金)
13:00~18:00
 東京大学 弥生講堂一条ホール

主催者 東京大学産学連携推進委員会の企業に属する方および年内研究・開発でサービス・ソリューション高度のチームを創出して、共同開発や産学連携を推進する方。参加費はないが、企業向けであり、企業を誘導することに価値がある方。


定員 200名 / 事前登録制 (先着順)

参加費 フォーラム：無料 / 交流会：2,000円 (学生半額)

申込締切 10月6日(金)

申し込み 東京大学産学連携推進委員会事務局 (産学連携本部)

問い合わせ http://www.duor-u-tokyo.ac.jp/kyogyokai/forum/



企業の解きたい課題(Ph1)

産側メンバー 日本IBM, 富士通、日立、NEC

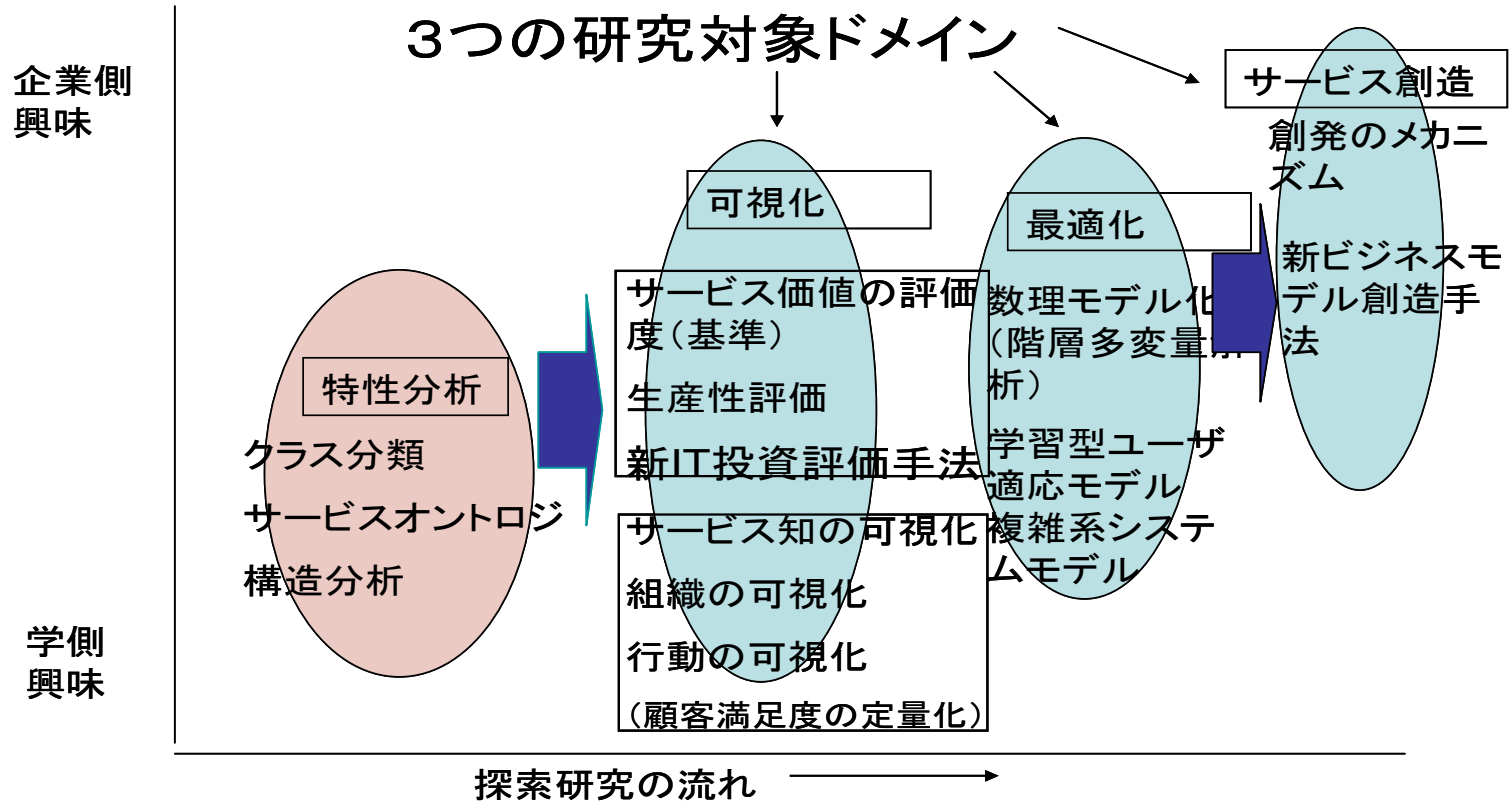
共通認識課題

まずはサービスの価値評価

サービスの記述性、モデリング

サービスの創発

上記手法の普及方法、人材育成



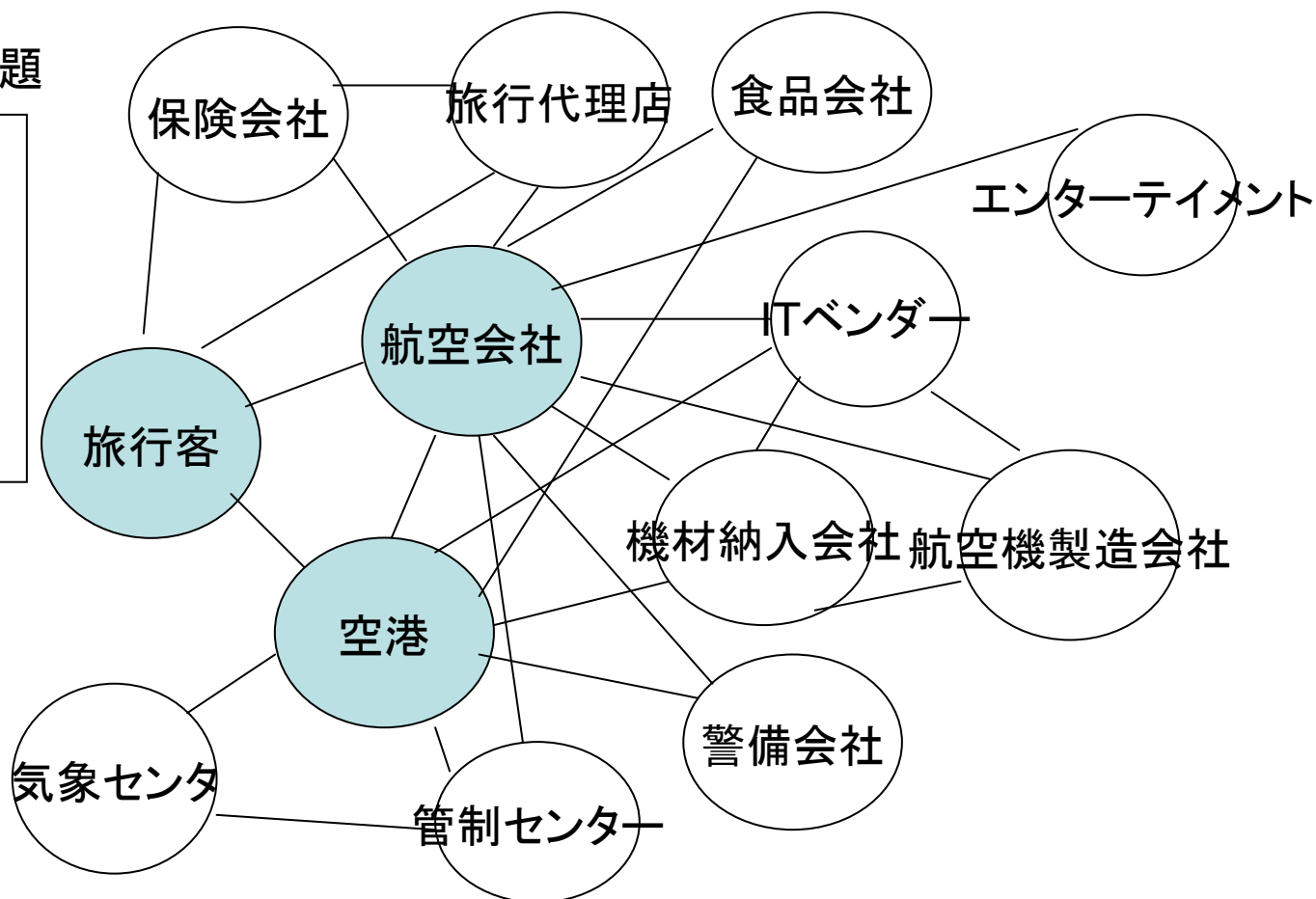
サービスは多様で複雑

知的集約的サービス、システムのサービス、公共行政的サービスの存在例)
航空サービス 安心安全を守りながらどう顧客を満足させる

サービスのムーアの法則(サービスNW密度)

サービス提供者の課題

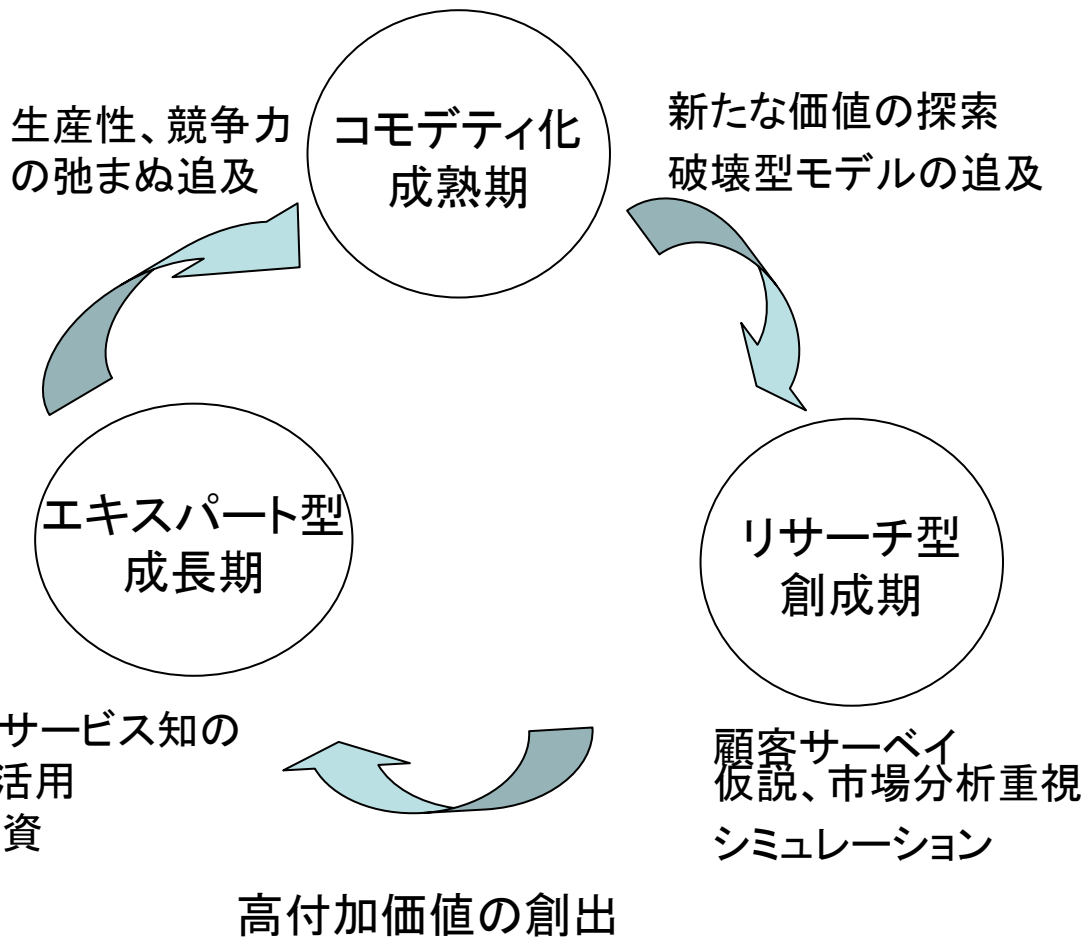
サービスの融合
サービスの効率化
情報技術のサービス化
製造業のサービス化
行政オンライン化



サービス モデルは絶えず変化するもの 事業継続性、人材育成の難しさ

低 ← 状況依存性 → 高

高 ↑ 形式性 ↓ 低	マニュアル型 自販機・量販店、ファーストフード、既製服、パッケージソフト、ATM・定期預金、健康診断、資格講習	エキスパート型 高級デパート、セットメニュー、テーラメイド、カスタムSI、ヘッジファンド、病理検査、進学塾
	クラフト型 専門店、アラカルトメニュー、オートクチュール、ベストプラクティス、外国為替取引、臨床医療、家庭教師	リサーチ型 マーケティング、創作料理、コレクションもの、コンサルティング、金融商品開発、創薬・先端医療、大学院

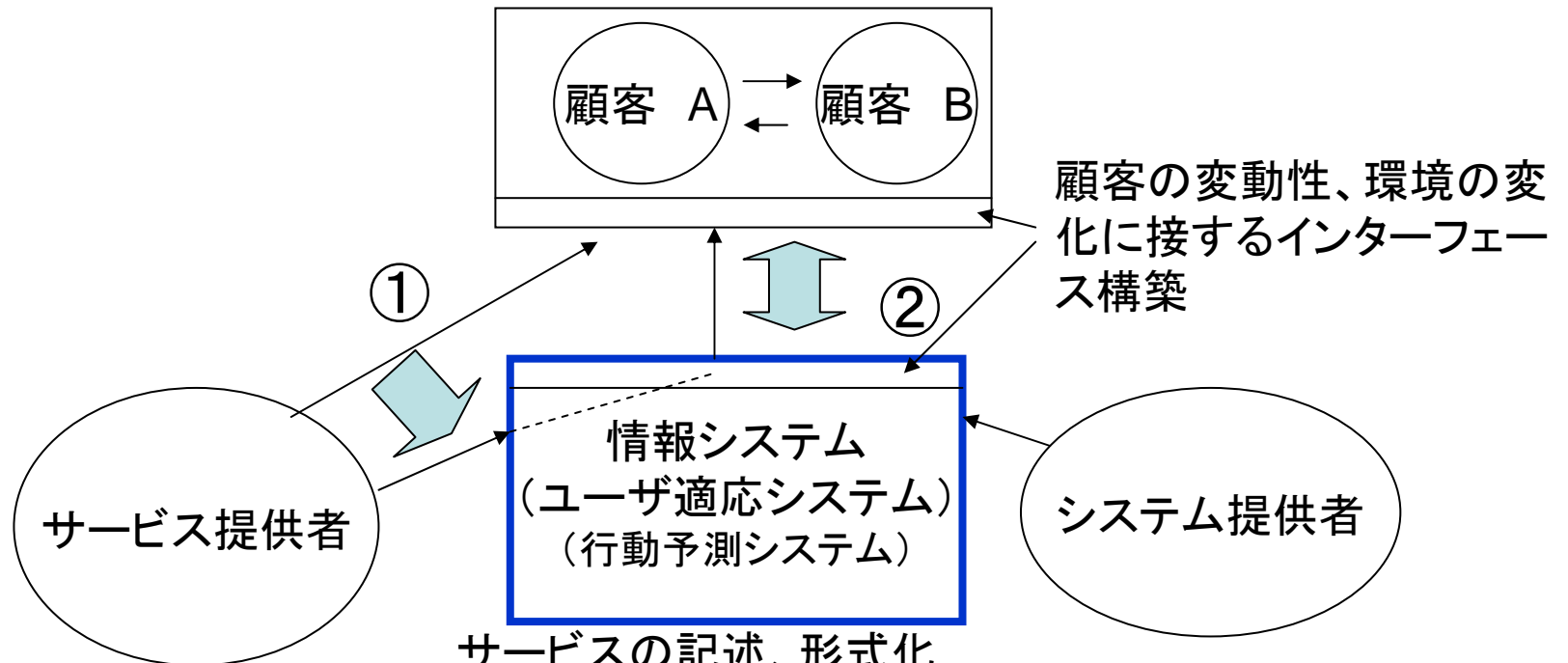


サービス システム

サービス知の情報システムへの継承①
絶えず変化する顧客との合意形成 ②

インタラクション

- ・共創モデル
- ・ダイナミックスモデル



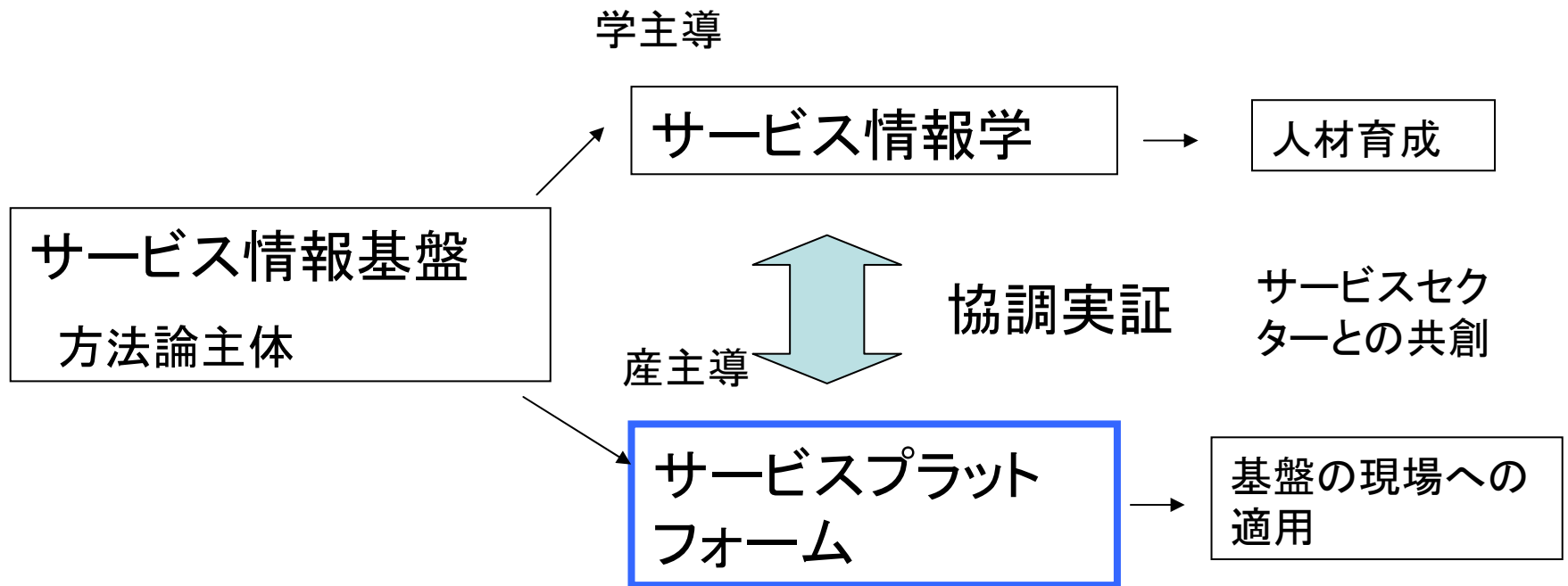
サービスの記述、形式化

仕様言語型 (例 UML)

関数活用型 (例 システムダイナミックス)

学習ルール型 (例 マルチエージェント、ニューラルNW)

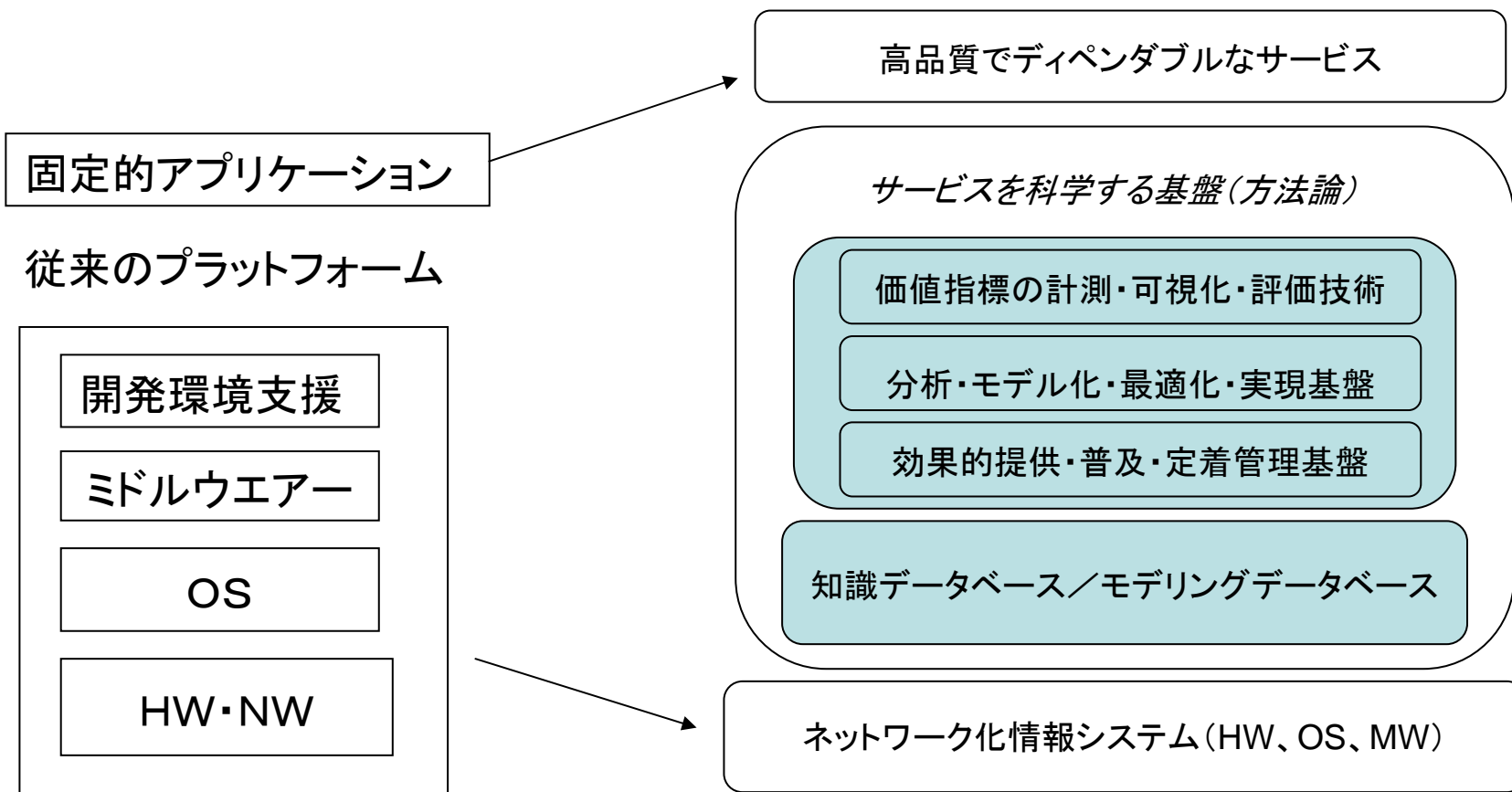
新しい考えのプラットフォーム サービスプラットフォーム



オープンプラットフォーム(共創的、Webベース)
方法論のツール化(SXXのための方法論)
非固定的構造(環境変動に耐えうるもの、インタラクティブ的)
人材育成に役立つ基盤

サービス情報基盤への期待 プラットフォーム構築

サービスを科学する基盤の例



サービスイノベーション研究の今後

大学側

学内連携
研究ユニット

実証研究

産業側

UCR
コミュニティ

