

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」

パネル：  
サービス情報基盤の確立に向けて

2009年3月9日

富士通研究所 取締役  
富士通欧州研究所 会長  
上原 三八

## 技術（プロダクト）

・サーバ ・PC ・携帯電話 ・センサー ・画像処理 ・機械翻訳

Technology-oriented  
(性能 / 品質 / 製造コスト)



## サービス

・アウトソーシング ・SaaS/Cloud ・コンテンツ配信 ・通販/広告

価値 / Customer-experience  
(人間 / 企業 / 社会)

## ビジネスモデル

# 求められるサービス情報基盤

## ICT

## 方法論

Service systems  
(サービス提供)

- ・開発/実行環境
- ・モニタリング/ログ収集  
etc.

- ・サービスモデリング
- ・サービスシステム開発  
etc.

Support tools  
(サービス創造)

- ・可視化/ログ分析
- ・シミュレーション  
etc.

- ・サービス要件分析
- ・サービス価値デザイン
- ・サービス評価
- ・改善手法 etc.

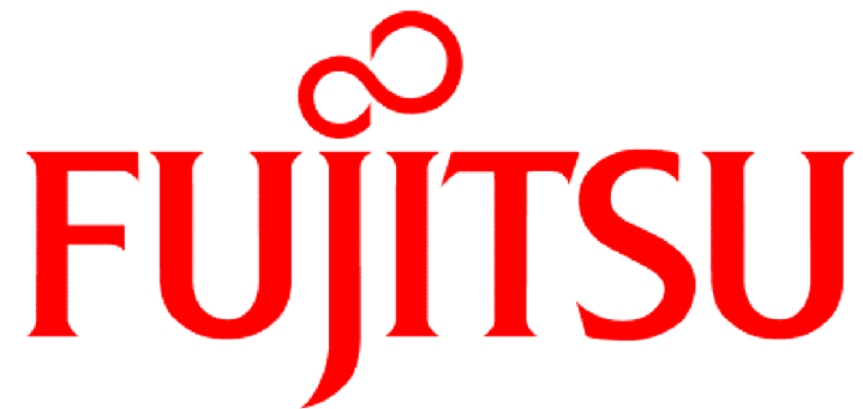
- サービス創造およびビジネス化(企画/デザイン/開発/改善・拡張)を、効果的かつ効率的に行う**トータルな手法・プロセス**
  - ◆ 要素技術は重要だが、**全体像(体系化)**が先ず必要
  - ◆ 例えば、良いサービスでもビジネスモデルが悪いと上手くいかない(両輪で考える)。しかし、サービスとビジネスモデルを混在して考えると混乱する
- **高い価値のサービス**を設計する手法
- **グローバル**にサービスを開発・提供する手法
  - ◆ 日本のサービスの強みとは

## ■ 共通スキル

- ①技術、②コミュニケーション力、③チーム力、  
④リーダーシップ、⑤グローバルな発想と活動

## ■ サービス創造スキル

- ◆ 技術から新しい商品を創り出すスキル
- ◆ 新しいサービスやビジネス創造に向けて、**自らチャレンジする意欲と経験** ⇒ 新しいインターンシップ制度
- ◆ **社会や業界に興味を持ち接することができる**



**FUJITSU**

**THE POSSIBILITIES ARE INFINITE**