



FRI Business Incubation News

2006年3月13日

サービスの科学的解明に向けて

2002年にIBMのAlmaden研究所でサービスサイエンスの研究グループが立ち上げられました。わが国でも、幾つかの機関で研究が進められています。富士通総研では安部主席研究員を中心としたグループが富士通ソリューションビジネスグループと連携をとって取り組んでいます。(研究レポートNo.246「サービスサイエンスとは何か」参照)

サービスを科学的に解明することの意義

先進国ではモノを生産する比率が低下し、サービス産業には就業人口の70%が従事しています。一方、その生産性は製造業に比べると60~70%程度と言われています。サービスの質と効率の向上は、付加価値を増大し、ビジネス活性化に向けた大きな課題です。

どのような研究をするのか

これまでのサービスは個人の技量に依存していましたが、誰でも良質のサービスを提供し、顧客満足を得る仕組みを開発します。

良いサービスとは何かを明らかにするために、サービスの要素を分析してグレーディングする物差しを作ります。

良質の情報を蓄積し、顧客一人ひとりに適合した良いサービスを提供することで顧客満足を極大化させるモデルを開発します。

わが国における研究状況

経済産業省サービス産業課主催のサービスイノベーション研究会・事務局日本IBM研究・技術計画学会MOT分科会・富士通総研(安部主席研究員が幹事)情報処理学会2006年にワークショップ開催・富士通(丸山主席研究員が司会)北陸先端科学技術大学院大学が2006年4月から講座開設

問い合わせ先 富士通総研 経済研究所 安部主席研究員
Tel:03-5401-8392

解説

サービスの科学的解明の難しさ

サービスに対する満足度は人、場所、時間、その時の状況によって異なります。一人ひとりを満足させるサービスは、経済的効果と感性の両方を満たさなければなりません。

顧客の情報を織り込むことが高品質サービス実現のポイントです。顧客とのコミュニケーションの構築が鍵になります。効果測定には数理統計技術が必須ですが、サービス事業分野においては、データの蓄積・品質が未整備の状態です。

富士通総研はエビデンスに立脚したモデルを作成

ユビキタスの時代は大量データを自動的に低コストで収集し蓄積する仕組みができる。

医療DB、マーケティングDB、生産管理DB etc.

蓄積されたデータを分析し、データ間の関係を読み解くことで、事実に基づいた「高い確率の処方箋」を作り出せる。

e.g. 糖尿病にかかりやすいDNA 糖尿病予防に有効な食事や運動

さらに多くのデータ蓄積を蓄積して行けば、

より確率の高い処方箋が作成できる。

より多様なケースへ、より多くの分野に拡大できる。