

1. サービスという概念

「サービス」という概念は経営学で取り扱われることはあっても、工学で正面から取り扱われることは少なく学問的にも軽視されてきた。総務省統計局が「サービス業」として捉えているものは、『情報通信業、不動産業、飲食店、宿泊業、医療、福祉、教育、学習支援業、複合サービス事業、その他』であり、広範な分野でサービスが提供されていることから重要な産業分野であることは明らかである。しかし、サービスの合理的な創出に関する研究が少ない。これは、次に述べる「サービス」の特性によるものと考えられる。

- 提供されるサービスの品質評価が個人的主観に強く支配されるため、顧客を特定しサービスに対する要求仕様を明確にする必要がある
- タイムリーなサービスに価値があることからサービスの品質が時間的変動を受ける
- 生産と消費を分離することができない
- それ故在庫を蓄えることが不可能に近い

このように、「サービス」とはいわゆる製造業が作り出す商品とは異なった特性を有する。

2. 総務省サービス産業動向調査（平成 22 年度版）に見る震災の影響

東日本大震災に関する備考欄の月間売上高減少の理由別事業所数（重複カウント有り）（平成 23 年 3 月）のデータが次表にまとめられている。

	実数(事業所)		割合(%)
		うち4県	
キャンセル等による仕事の中止・延期や客数の減少等	334	57	37.8
営業時間の短縮や休業	289	111	32.7
ライフラインや施設の損壊	77	59	8.7
計画停電	61	0	6.9
自粛ムード	27	2	3.1
燃料などの資材の不足	23	7	2.6

注) 4県: 岩手県, 宮城県, 福島県及び茨城県

『月間売上高減少の理由について、記入内容（重複カウント有り）をみると、「キャンセル等による仕事の中止・延期や客数の減少等」が 334 事業所、「営業時間の短縮や休業」が 289 事業所、「ライフラインや施設の損壊」が 77 事業所、「計画停電」が 61 事業所、「自粛ムード」が 27 事業所、「燃料などの資材の不足」が 23 事業所となっており、需要の減少をうかがわせる理由が最も多かった。被害の大きかった 4 県に限ってみると、「営業時間の短縮や休業」が 111 事業所、「ライフラインや施設の損壊」が 59 事業所、「キャンセル等による仕事の中止・延期や客数の減少等」が 57 事業所などとなっている。(表 6)』

以上総務省サービス産業動向調査（平成 22 年度版）9 ページより抜粋

3. サービス科学・工学のひとつの展望としてサービス科学研究センターの設立を見る

サービス科学については、統計数理研究所が2012年1月にサービス科学研究センターを設立するなど、研究分野としての認知度が急速に高まっている。統計数理研究所がなぜサービス科学の研究センターを設置したかについては、『科学の世界では、実験科学、理論科学、計算科学に続く第4の科学のパラダイムとしてデータ中心科学の必要性が叫ばれています。サービス科学においても、現場のデータの重要性が認識されているのはよく知られている通りです。統計数理研究所では、日本におけるデータ中心科学の旗手として、最新のデータ中心的手法によってサービス科学を再度見直すべく、サービス科学研究センターを設立いたします。』と設立の趣旨で理由が述べられている。要は、サービス科学の方法論としてデータ中心手法を用いるとの宣言である。その設立記念シンポジウム（2012年1月30日（月） 14:00～18:00）のプログラムは次のとおりであった。

開会の挨拶：樋口 知之 HIGUCHI Tomoyuki、（統計数理研究所長）

「人起点のサービス工学 –サービス現場での持続的データ収集と行動モデリング–」：持丸 正明

MOCHIMARU Masaaki：（産業技術総合研究所 サービス工学研究センター長）

「サービス改革に活用できる実践的なサービス品質とサービスモデル」：諏訪 良武：SUWA Yoshitake
（ワクコンサルティング株式会社 常務執行役員 エグゼクティブコンサルタント）

「サービス科学の現状と課題」：日高 一義 HIDAKA Kazuyoshi：（東京工業大学 大学院 イノベーションマネジメント研究科 教授）（Service Research and Innovation Institute (SRII) Japan Chapter, Chair）

「サービス科学への期待と新しい科学技術イノベーション政策」：有本 建男 ARIMOTO Tateo
（科学技術振興機構 社会技術研究開発センター長）

「ものづくり経営学とサービス・プロセス」：藤本 隆宏 FUJIMOTO Takahiro （東京大学大学院経済学研究科 教授）

パネルディスカッション

4. サービス科学・工学を俯瞰するキーワード

- サービス工学：サービス産業の生産性を高めるために工学的手法を用いる分野
- サービス科学：サービスの根底にある概念の発見（IBMの定義）、サービスの価値に関する科学的研究、問題解決型、横断型
- サービス品質：具体的なサービスの品質と、顧客が満足することから発生する他者への推薦
- 顧客の事前期待値：顧客満足は、事前期待値と得られたサービスとの差分にあるという考え方の基本となる概念
- サービス価値の共創：サービス提供者と顧客が共にサービス価値を作り上げるという考え方
- サービスイノベーション：サービスに求められる期待の高さに応えるためのサービスイノベーションという考え方。
- サービスシステム：顧客と提供者との間で価値が生まれるという考え方をシステム概念で整理し探究する。

以上