

サービスサイエンス の誕生

シニア・フェロー

村上輝康



2011年は、日本にサービスサイエンスが誕生する年になるだろう。サービスサイエンスに対する初めての取り組みである科学技術振興機構の「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」が、その成果を出し始める。

日本でサービス産業生産性向上に対する政策的取り組みが本格的に始まったのは、2006年の「経済成長戦略大綱」からである。同年に経済産業省の「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」が設置され、すでにGDP（国内総生産）の7割を超えるに至っているサービス産業の生産性向上と成長戦略を架橋する議論が行われた。それを受けて、2007年5月に発足したのが「SPRING」と略称されるサービス産業生産性協議会（牛尾治朗代表幹事）である。

このSPRINGにおいて筆者は、科学的・工学的アプローチやサービスプロセス革新、顧客満足度指数の開発などに副代表幹事という立場で取り組んできたが、「ハイ・サービス日本300選」と「サービス産業のグローバル化」という2つの課題については、直接担当して取りまとめを行った。

ハイ・サービス日本300選の「ハイ・サービス」は筆者の造語で、1980年代の日本で盛んに議論された高度先端技術産業「ハイテク産業」に対置される、高度先端サービス産業を意味する言葉である。SPRINGの活動を推進するに際して、目指すべきベストプラクティス（成功事例）を示すために、日本を代表するハイ・サービス企業・団体を多数選定することによって、サービス産業の生産性向上やイノベーション（技術革新）の具体的な取

り組みを可視化しようとしたのである。

またサービス産業のグローバル化についても、SPRING内に経済産業省の支援を得て産学官の二百数十者が参加する「グローバル・サービス・フォーラム」が起ち上がったが、ここでも活動の中心になったのは、国際展開企業のベストプラクティスの共有である。

これらの活動のなかで、常に筆者の頭にあったのは、果たしてわれわれが選定しているハイ・サービス企業は、日本以外でもハイ・サービス企業と呼べる普遍性を持ったものといえるのかという懸念である。つまり、「科学的・工学的アプローチ」を標榜するSPRINGにあって、結局われわれは、自分たちの「勘と経験に基づくアプローチ」しかしていないのではないかという想いである。どこかに、サービス産業の生産性向上とイノベーションのあり方についての、しっかりした理論的拠りどころがほしいという欲求は、活動の当初から抱き続けてきたものである。

幸いその想いに応えてくれる活動が、次第に日本にも定着し始めてきている。2008年に産業技術総合研究所が設立したサービス工学研究センターでは、サービス行動の観測－分析－設計－適用のサイクルを工学的に回していくための方法論の開発が進み始めた。

たとえば、顧客行動観察のための「コグニティブ・クロノ・エスノグラフィー (CCE)」という方法や、ユビキタス人間行動センシング技術などが着々と整備されつつある。

また、文部科学省では、毎年6、7校の大学をサービスイノベーション人材育成推進プログラムの対象校に指定し、教育研究プログラムの開発を促進する活動を始めている。

このような一連の動きを踏まえ満を持してスタートするのが、冒頭のサービスサイエンス研究開発プログラムである。2010年度からまず8件の研究がスタートするが、このプログラムには全国から実に150件を超える応募があった。今後も、毎年、複数の研究開発プロジェクトを積み上げていく予定である。

ただ、順調に見える日本のこのような取り組みは、グローバルに視野を広げて見るとむしろやや出遅れ気味であり、予算は大きく見劣りするものとなっていることに留意する必要がある。日本では、SPRINGに関連する予算は、事業仕分けの対象となって大幅にカットされ、サービスサイエンス予算も当初の構想からは大きく後退した。

一方、ドイツでは、サービス部門にも製造業と同じように研究開発という機能を導入して国際的な競争優位をいち早く確立するという明確な国家戦略のもと、5年間で約110億円を投入することになっており、数カ月前に技術庁TEKESの大型のミッションを送り込んできたフィンランドも年間32億円という、日本とは桁の違う予算を投ずる予定だという。また、過日来日した、IBMのサービスサイエンス研究を牽引するジム・スポーラー博士によると、2004年の「パルミサーノレポート」でサービスサイエンス振興の重要性が提起されて以来、関連の教育研究プログラムを持つ大学は、世界中に燎原の火のように広がっており、大学の数ではすでに500を超えているそうである。日本のサービスサイエンス元年は、決して安閑として迎えられるものではない。

(むらかみてるやす)