

# サービスデザインの可能性

## 顧客重視のサービスの考え方と人材育成

新たなサービスを生み出す、あるいは、これまでのサービスを見直す手法として「サービスデザイン」がある。顧客の視点や体験を重視してサービスを開発しようとするアプローチは、海外でも日本でも、産業界、行政、医療現場などで注目されている。本特集では、サービスデザインの専門家にインタビューし、その概要、経緯、海外の動向や、人材育成のための資格制度などについて聞いた。

国内外でも動きが盛んになりつつある。経済産業省・特許庁は2018年に「産業競争力とデザインを考える研究会」の報告書「デザイン経営」宣言をまとめ、特許庁内にデザイン統括責任者(CDO)とデザイン経営プロジェクトチームを設置して行政サービスの改善に取り組んでいる。続いて同省で「高度デザイン人材育成研究会」がスタートし、「サービスデザイナー」ビジョ

### 活発化する国内外の動き

本誌第17号の特集「日本サービス大賞が描く未来」にもあるように、今後「社会課題を解決するようなサービスモデルが生まれ」「既存の業態にとらわれないサービスが数多く出てきて、新しいサービス産業を生み出していく」ことが期待されている。新しいサービスを生み出すときのよりどころの一つがサービスデザインだ。SPRING生産性向上戦略PTの提言「スマートエコノミー」の実現をめざして(2018年11月)でも、サービスデザインの経営活用を促進することを謳っている。

「サービスデザイナー」などの人材像について研究が進められている。

海外では、2004年に設立されたSDN(サービスデザインネットワーク)が、非営利国際組織として国際会議の開催、表彰制度の運営、専門誌の発刊などを通じて、普及交流、相互協力のための事業を展開している。支部の数は年々増加しており、2019年11月末現在で、SDNのウェブサイトにヨーロッパ、南北アメリカ、中東、アジアなど47の支部が紹介されている。その中にはアメリカや中国など国内に複数の支部がある国もある。2013年には日本支部が発足。大・小のイベントや研究会の開催のほか、専門書の翻訳版の作成などをしており、これまでに公共部門におけるサービスデザインの活用についてのレポート(2017年)、ヘルスケア部門におけるサービスデザインの活用についてのレポート(2019年)を翻訳発行している。

### サービスデザイン人材の役割、資格

サービスデザインとは、ユーザー

の視点を重視し、ユーザーと供給側との共創により、サービス全体を開発するものと言われる。次頁からのインタビューにあるように、サービス開発を超えた領域にもその機能が求められてきている。民間部門のほか行政や医療分野でも活用されている。インターネットやスマートフォンの普及もサービスデザインを巡る環境に大きな影響を与えた。サービスデザインを支える人材はどのように育成するのか。実は、現在活躍している多くのサービスデザイナーが取得している資格がある。特定非営利活動法人人間中心設計推進機構が2009年から認定している「人間中心設計専門家」「人間中心設計スペシャリスト」だ。「HCD(人間中心設計)」は、もともと製造業の製品開発の現場でユーザーの視点を活用して研究されてきた蓄積があり、ISO(国際標準化機構)にも規格化されている。現在では、製造業に限らず、ウェブ業界や金融機関をはじめ多くのサービス産業でも活用されている。その人間観察の考え方の深さ、広さは多くの領域で参考になる。



## Spring View Point

### 新年

おめでとうございます。

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。令和になって初めての年明けとなりました。本年も引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますようお願いいたします。

SPRINGでは昨年11月に第3回日本サービス大賞の応募を締め切りました。多くのご応募をい

ただき誠にありがとうございます。厳正に審査をおこない、今年秋には授賞サービスを発表いたします。

今年は、夏に大きな国際的スポーツイベントを控えています。外国からのお客様も大勢お見えになることが予想され歴史に残る年として位置づけられます。2020年代が始まる年でもあります。

顧客のニーズに対応してサービスを生み出す、あるいは既存のサービスを見直すための手法として「サービスデザイン」が注目されています。今号の特集では、「サービスデザイン」の可能性、サービスデザイナーの人材育成や資格制度などをテーマに、専門家へのインタビューを掲載します。

## 目次

Contents

### 特集

サービスデザインの可能性  
顧客重視のサービスの考え方と人材育成 … 3

顧客体験のデザインから組織文化の変革まで  
期待されるサービスデザイナーの役割 … 4

ニーズを掘り下げ、形にする人材を認定する  
Human Centered Design  
「人間中心設計(HCD) 専門家」 …… 7

### イベント・レポート

SPRING フォーラム ……

モノ単体の販売にとどまらない『サービスの  
一体化』についての展望と課題 …… 10

JR東日本テクノハートTESSEI  
講演・視察会 …… 10

理美容室オオクシ 理念経営を科学的に  
捉えるサービス哲学 …… 11

### Report JCSI

順位変動時にはサービス品質項目の変化に注目  
大きく順位を上げたOsaka Metroと  
ケンタッキーフライドチキン …… 12

生産性分析レポート …… 14

SPRING 活動報告 …… 15

インフォメーション …… 16