

テクノロジーを活用した 新しい価値共創のサービスの姿

AI(人工知能)やIoT(インターネットに接続された様々なモノ)に代表される数々のテクノロジーの目覚ましい進歩によって、社会のあり方や産業全体が今、大きく変わろうとしています。これらのテクノロジーを活用して、新しいサービスが次々と現れるとともに、従来からあったサービスも、その企画開発、提供に至るプロセスの改善や改革が進んでいます。

サービス産業の生産性向上をより加速させていくためには、これらの動きを効果的に取り入れ、「価値共創」(value co-creation)を通じたサービスイノベーションを実行することが求められます。サービスイノベーションにおける「価値共創」とは、“サービスにおける価値は、あくまでお客さまの中に存在するものであり、サービスの提供者はお客さまとともに一緒になって価値を創り、実現していくもの”です。提供者自身は価値を創造、生産することはできない。できることは、お客さまに対して提案することのみであると考えます。

「価値共創」によるサービスイノベーションに取り組んでいく際に、進化する様々なテクノロジーがどんな役割を果たせるのか、そして、新しいテクノロジーがどのようにサービスの中に実装されていくのか。今号の特集では、「テクノロジーを活用した、新しい価値共創のサービスの姿」をテーマに「人間拡張^{*}」の視点から専門家の解説と、最新の事例を紹介します。

※人間拡張：人に寄り添い、人間の身体能力や知覚を高めるシステムのこと

価値共創の考え方をもとにしたサービス進化のアプローチを整理すると次の三点になる。まず、個々のお客さまに応じて優れたサービスを提供していく「パーソナライズ」対応。お客さまのニーズに合ったものを提案し、満足度やエンゲージメントを高めた結果として、生産性の分

学的な立場からいえば、価値共創の概念はすべてのサービスに含まれているが、サービスの提供者が実際に価値共創を強く意識して自らのサービスを企画、提供しているかといえ、そうではないだろう。私たちがこの考え方の重要性をいかに理解し、行動していくかが大切で、これを実践していけばサービスを持つ可能性は広がっていくと思われる。

価値共創を軸としたサービスを持つ可能性



国立研究開発法人産業技術総合研究所
人間拡張研究センター 研究センター長

持丸 正明 氏

人間拡張技術を活用した価値共創のサービスの姿

子部分にあたる対価(付加価値)を増やすというものだ。しかし、お客さまのことを自社だけで深く知ることとはコストがかかるので、お客さまの協力を得なければならぬ。そのため様々な仕掛けを設けていく部分で「共創」が求められる。

二つ目は、「お客さまのリソース活用」。これは生産性の分母(投入分)を小さくさせるアプローチとしての「共創」といえる。需要変動が頻繁かつ大きいサービス業の場合、お客さまを待たせず、かつ機会損失を減らすことが大事だ。そこで、お客さまのリソースである情報や労力をうまく活用してもらい、需要を平準化させたり、供給に需要を合わせるなど、価値を共に創っていくことが有効である。

三つ目は、「データ駆動型の改善・改革」。現在は既にデジタル技術を通じて、サービスの提供者とお客さまがつながっていて、相互作用を生み出す「共創」可能な環境にある。提供者からの多様な働きかけに対して、お客さまがどんな反応をしたかのデータが得られるわけだが、単にデータを集めるだけでなく、それらを分析、活用する取り組みが「パー



Spring View Point

テクノロジーを活用した 新しい価値共創の サービスの姿

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。今回の特集は、テクノロジーの進歩による新しい価値共創のサービスについて注目しました。「人間拡張」の視点から専門家の解説と、2社の最新事例とともに、「テクノロジー×価値共創」を通じた新しいサービスの姿をご紹介します。

また、昨年11月に開催した「サービスモデル入門セミナー」・「業務を向上させるマニュアル」作成講座のイベントレポートや、昨年10月末に刊行された「レジャー白書2023」、動画コンテンツ「日本サービス大賞受賞事例に学ぶ」シリーズについてもご紹介します。

さらに、JCSIレポートでは、国内長距離交通業種で顧客満足1位となったスカイマークとスターフライヤーについて、生産性分析レポートでは、日本のサービス産業の労働生産性について読み解きます。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、よろしくお願いいたします。

目次

Contents

特集

テクノロジーを活用した
新しい価値共創のサービスの姿 3

イベント・レポート

“共感から共創へ”サービスモデル入門セミナー ... 8

業務仕組み化プログラム
「業績を向上させるマニュアル」作成講座/
『レジャー白書2023』刊行 9

日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ! シリーズ ... 10

Report JCSI

国内長距離交通業種・顧客満足1位
スカイマークとスターフライヤー
JCSI調査からみる2社の特徴とは 12

生産性分析レポート

足跡みが続くサービス産業の生産性 14

活動報告 PickUp

JCSIセミナー「はじめてのUX/CXデザイン」 15

インフォメーション

JCSI 調査結果第3回・第4回 16