

サービス産業活性化のための 測る化の新展開

小特集編集にあたって

編集チームリーダー 麻生英樹

日本経済の持続的な成長のためには製造業（ものづくり）に加えて、サービス産業（こと・経験づくり）のイノベーションによる活性化、生産性向上が急務であると言われている。また、世界的にも、サービス産業におけるイノベーションの促進を支援する工学的・科学的アプローチの研究開発が、サービス工学やサービスサイエンスなどの名前の下で注目を集めてきた。

本小特集では、そうした工学的・科学的アプローチの中から「測る化」、すなわち、「見える化」を更に推し進めるために、これまでに見える化できずに勘と経験で行われていたことを新たな計測技術の組合せによって定量的に客観視できるようにすること、及び、その結果を基盤とした具体的な解決策によるサービス改善に関する話題を幅広い角度から取り上げた。

第1章ではまず、持丸氏にサービス産業への工学的・科学的アプローチや測る化に関連する技術の現状の全体的な概観をして頂いた。サービスの最適設計ループの重要性、そして、そこにおける測る化の役割について、これまでの具体的な経験を踏まえた形で述べられている。また、リアルタイムの測る化とフィードバックによるサービス共創の重要性も指摘されている。

続いて第2章では、現場起点での測る化に関する具体的な取組みとして、小川氏、吉本氏ら、宮下氏ら、森脇氏らにそれぞれ、御自身のアプローチと取組みについて分かりやすく解説して頂いた。小川氏は、サービス業の生産性を測定する方法として、日本版顧客満足度指数（JCSI）を取り上げて、計測方法や計測結果も含めて詳しく解説されている。吉本氏は、Industrial Engineer-

ing というアプローチについて述べられた後、具体的な店舗内における各種センサを用いた徹底的な測る化から、業務改善に至るまでのプロセスを詳しく解説されている。宮下氏らもまた、店舗におけるサービスを対象として測る化について述べられた後、ユビキタス情報処理技術を応用したユビキタスマーケットについて解説されている。森脇氏は、サービス産業のコアである人間同士のコミュニケーション、インタラクションに着目する立場から、ビジネス顕微鏡という取組みとその具体例について述べられ、更にはヒューマンビッグデータの解析への展開についても触れられている。

第3章では測る化技術と認知科学・脳科学との融合について、それぞれの分野での先進的な研究をされている北島氏、柴田氏に解説して頂いた。北島氏は、人間の知覚・認知・行動過程をシミュレーションする認知科学モデルを中心として、それを実際の測る化にどのようにつなげてゆくかも含めて解説されている。柴田氏は、非侵襲神経画像撮像技術を活用したニューロエコノミクスやニューロマーケティングについて述べた後、実店舗における脳活動計測への取組みを紹介されている。

最後に、第4章では、日本におけるサービス産業の活性化の意義とそれに向けた行政の役割について、経済産業省の松本氏に解説頂いた。市場機能が適切に働くような制度設計や制度見直しは行政の役割として重要であり、そのためにも測る化が重要であることが述べられている。

限られた誌面での小特集ではあるが、サービス産業活性化に向けた測る化の取組みについて様々な角度から知って頂くことができればと思う。最後に、専門家でない読者にも分かりやすく解説して頂いた執筆者の方々に深く御礼申し上げます。

小特集編集チーム	麻生 英樹	今井 篤	河本 満	荒木 健治	伊藤 靖朗
	植松 美幸	勝山 裕	釜井 孝浩	川村 春美	城戸 英彰
	蔵田 武志	佐藤 一誠	柴田 智行	菅沼 優子	蝶野 慶一
	成田 雅彦	服部 元	牟田 英正	吉川 大弘	