

## 「サービス」について考える



東京大学 特任教授  
水流 聡子

9月に開催された第161回シンポジウム「製造業のサービス化」は、日本品質管理学会とサービス学会の共催という形で開催された。大久保尚武前会長（積水化学工業）が打ち出されたJSQC中長期計画「SHINKA」の中で、「サービス」について取り組む必要性が指摘された。それを受けて椿広計現会長の理事会において「サービスのQ計画研究会」が設置された。筆者は主査の任を受け、2016年5月6日から月1回の研究会を継続してきた。

本研究学会活動に関連して、これまでに、第1回サービス標準化フォーラムと、(オールジャパンの体制が期待される)第1回サービス標準化委員会が開催された。本年10月には第2回サービス標準化委員会が、また11月には第2回サービス標準化フォーラムが開催される。この間に、鉦工業製品を対象としていた日本工業標準(JIS)は、サービスを含む日本産業標準へと、JIS法の改正が行われることが決まった。また、ドイツ規格協会DINが提案したサービスの規格が、欧州規格制定団体であるCENから、欧州規格として「CEN/TS 16880:2015」, 「Service excellence: Creating outstanding customer experiences through service excellence」というタイトルで、出された。加えて、サービスにかかるISOのTC立ち上げの投票があり、9月初めにTC設置が確定した。

目まぐるしく変化・対応するグローバルな動きに対し、日本国内でも上記のような活動がすすめられてきていた。まったくの不意打ちではなく、日本としてもサービス・サービスの標準化について、検討していた産学共同の活動があった。

これらの経過と現在、未来へ向けて行うべき活動

などを、フロアー参加者とともに深く議論することを目的として、第161回シンポジウムでは、「製造業のサービス化」をテーマとした。当日は、次期会長の小原幸一氏(前田建設工業)の挨拶に始まり、現副会長・当該研究会主査である筆者より「サービスのQ計画研究会」の活動紹介をさせていただいた。その後、産より2件の基調講演(NEC:清水美欧氏, コニカミノルタ:伊東豊次氏), 日本品質管理学会より金子憲治氏の講演, サービス学会より戸谷圭子氏の講演を聴講した。その後に現会長椿広計氏のパネルリーダーによる、パネルディスカッションが展開された。フロアーとの討論では、久米均元会長、大久保尚武元会長も発言され、非常に深い意見交換が展開された。

サービス業ではなく、サービスという観点で、現在展開されている製造業・他事業を見ると、新しいビジネスモデルが生まれる。「価値」は顧客が感じるものであり、顧客が能動的に動かないとアウトプットすることが困難である。顧客価値を継続的に維持できることが事業の持続性につながる。顧客価値を生産性高く創出するためには、ICTの活用・ビッグデータの収集と分析という環境を整備する必要がある。そして、今起きていることの全体像を俯瞰する概念的モデルと、異業種間の用語の統一、サービス問題解決に関わる七つ道具のようなツールの開発、が期待されることが、本シンポジウムを通して、参加者全体が合意したキーポイントとなった。

グローバルな変化に柔軟に対応できる組織能力を有する事業組織となるために必要な産学共同の動きが日本でも展開されることが期待されている。微力ながら貢献したいと考えている。