

特集にあたって[†]

新倉 健一*

Through the series of meetings for knowledge sharing, the “Service Excellence Division” and the “Production Innovation Division” of JSQC have been jointly working on identifying the items to be addressed for better contribution to the Japanese industrial and/or service societies. In this special issue, we briefly summarize our recent activities in the Divisions in order to encourage the JSQC members to join our activities.

1. サービスエクセレンス/生産革新追究の場

サービスエクセレンス部会/生産革新部会は、サービスと生産に携わる幅広い職域を網羅する側面に加えて、各職域が求める課題を部会名に示し、課題の達成に向けて定期的に知識共有会を開催している。

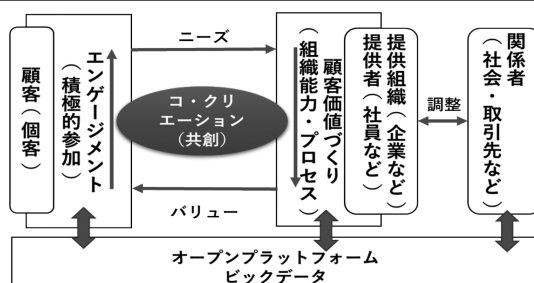
そして、課題達成の原動力と位置付けるDX (Digital Transformation) は、両部会の共通課題であり、コトづくりとして包括的にとらえて調査研究を行うために合同で取り組みを進めている。

両部会の活動状況は、本誌に「部会研究会活動報告」として随時掲載しているほか、第50巻第4号では、「サービスエクセレンスと生産革新の最前線」と題して、両部会のコアメンバーに寄稿を頂いた。

本号では、その続編として、その後1年間に開催した知識共有会から得た知見を特集として取りまとめ、部会研究活動報告も兼ねて報告する。

2. 本特集の構成

両部会が目指す「顧客価値づくり」を図・1に示す。直近1年間は、オープンプラットフォームから得たビックデータを顧客価値づくりに反映するプロセス(表・1参照)を紐解くことに注力した。



図・1 未来志向の顧客価値づくり

表・1 知識共有会の課題(直近1年間)

No.	課題	論点
①	DX時代のイノベーション	データ駆動型社会において付加価値を創出するために取り組むべき課題を主な論点とした。
②	デジタル社会を支えるデータ流通	データのオープン化により加速すると考えられる「データ流通」、および「データ取引市場」を実現するための課題について意見交換を行った。
③	データの財化	取得したデータを付加価値に結実させるために必要なデータ分析をはじめとする「データの財化プロセス」を検討した。
④	顧客価値づくり(事例研究)	宅急便サービスを起点とした顧客価値づくりを事例として、顧客の声を商品開発に反映するプロセスなどについて意見交換を行った。

[†]令和3年8月4日 受付

*前田建設工業(株)

連絡先: 〒102-8151 東京都千代田区富士見2-10-2

(勤務先)

本特集では、表・1について得た知見と討論結果を掲載する。