

SICの講義：サービスシステム科学 小坂満隆

【講義の目的】企業のビジネス活動では、いかにして顧客の価値を行うのが重要な課題である。サービスは、人々や社会に対する価値創造を行う行為であり、価値創造をシステム的に行うことをサービスシステム科学とする。企業の開発する技術やシステムを顧客の価値創造にどのように結びつけるのか？それによって企業収益をあげるのかは、21世紀における企業の大きな課題である。本講義は、システム的アプローチによる価値創造と具体事例としてのICTによるサービスイノベーションを議論する。

【サービスシステム科学の講義内容：1時限：100分 x 3】

1時限：10：00－11：40：サービスの定義とサービス価値創造

ここでは、参加者の自己紹介を行い、サービスに対する各自の問題意識を確認する。次に、サービスとは何か？伝統的な加賀屋の捉え方、技術経営（MOT）からの捉え方、最近の新しいサービス科学であるサービスドミナントロジックの捉え方を紹介し、サービスをシステム的に定義する。さらに、サービスの価値が、サービスを提供するコンテキストに依存することを示し、サービス価値創造の考え方とサービス価値創造プロセスを紹介する。

2時限：13：00－14：40：ICTの進展と3世代のサービスイノベーション

サービスイノベーションは、情報通信技術の進展と共に進化してきた。ここでは、ICTの進展を、イントラネット時代、インターネット時代、IoT・AIなどの新ICT時代の3世代と捉え、それぞれの時代のサービス価値創造方法と具体事例について紹介する。第1世代のサービスイノベーションではサービスマーケティング、第2世代のサービスイノベーションではインターネットを利用した新たなビジネスモデルがイノベーション創造に大きな役割を果たした。このように、ICT技術がサービスや価値創造方法論を大きく変えてきていることを理論と事例から示す。

3時限：15：00－16：40：サービス科学の新しい方向性とディスカッション

ここでは、IoT, AIなどの新たな情報技術による第3世代のサービスイノベーションの方向性について議論する。講師が監修している Business Innovation with new ICT に関するケーススタディでは、SDGs、CPS（Cyber Physical System）、Society5.0、Platform Economy、ESG経営などが、重要なキーワードとしてあがっている。こうした動向を紹介すると共に、参加者の考えを相互発表し、議論する。

事前課題：ポストコロナを含め、新たな時代のサービスはどのような形になるのか？3時限で議論する内容を考えてきてもらう。