

3. グループワークとまとめ

北陸先端科学技術大学院大学名誉教授
小坂 満隆

1. グループワークの課題

これから重要となるサービス(価値創造行為となる製品、システムの提供を含む)を以下の視点で議論する

- (1) サービスを必要とする背景、ニーズ
 - (2) 提供するサービスは何か? サービスの形態
 - (3) サービスで利用する技術
 - (4) 価値共創プロセス、顧客、提供者、
ステークホルダー、コミュニティの関係
 - (5) ビジネスモデル
 - (6) このサービスによってどのようなイノベーションが
もたらされるか? 世の中がどのように変わるか?
-

2. グループワークの方法

50分で各項目について議論して、PPTを作成して各グループで発表して、全体の議論を行う

(1)最初の20分

- ・サービスを必要とする背景、ニーズ
- ・提供するサービスは何か？サービスの形態

(2)次の20分

- ・サービスで利用する技術
- ・価値共創プロセス、顧客、提供者、
ステークホルダー、コミュニティの関係
- ・ビジネスモデル

(3)まとめの10分

- ・このサービスによってどのようなイノベーションが
もたらされるか？世の中がどのように変わるか？

2

第3世代の新たな方向

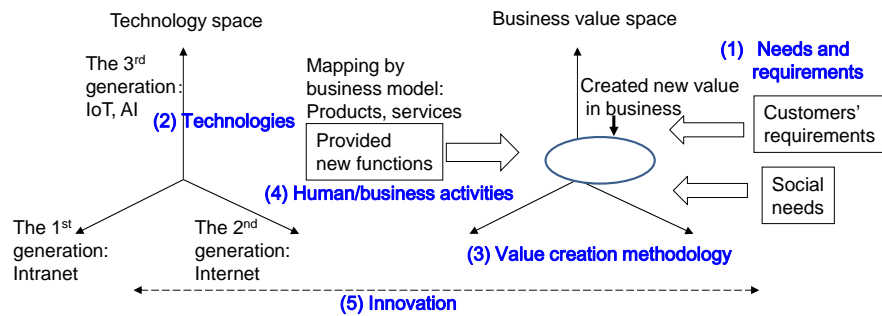
3. 新技術によるイノベーション: 第2世代

		技術	
		既に存在する	存在しない新技術
ビジネス	既に存在する ビジネス領域	既存ビジネスを 既存技術でエンハンス	既存ビジネスを新技術で エンハンス 既存企業が新技術を 既存ビジネス領域で展開 日本企業の得意な領域 (インターネットバンキング)
	まったく 存在しない ビジネス領域	ビジネスモデルの変革による 新ビジネス領域の開拓 ビジネスの仕組みの変革 (アスクルなど)	新技術による新たなビジネス 領域の開拓 破壊的イノベーション インターネットによる新ビジネス Google, Amazon, Facebook 新ICT技術による新ビジネスは 既存の顧客基盤では難しい

4. 第3世代のサービスイノベーションビジネスモデル

		モノ:モノのインターネット 情報の蓄積と活用 システムの最適化、自律化	
		モノ	
人	セブンイレブンPOSシステム アメリカン航空: イールドマネジメント 顧客情報システム	新たなビジネス: 既存のエンハンス 融合領域などの新領域	
	メディアータシステム ECビジネス: Amazon 情報検索・発信: Google 他、新たなビジネスモデル	新たなビジネス: 高齢化社会 スマート地域 他、 ビジネスモデルの難しさ	
人:人のインターネット 情報の蓄積と活用 何が本質的なビジネスの変化か? 価値創造の変化か?		人:人のインターネット モノ:モノのインターネット 情報の蓄積と活用 人間系の幸せの増進 ウェルビーイングサービスシステム	

5. 技術空間、価値空間とマッピング



【明らかにすべき課題】

- (1)人間の欲求, 社会やビジネスにおける解決すべき課題やニーズ, ICT利活用の目的
- (2)上記の欲求や社会課題を解決するための技術
- (3)価値創造方法: サービスシステム最適化, 企業間価値共創, バリューチェーンの最適化, 価値創造におけるICTの役割
- (4)ICTを価値に変換する企業のビジネス方法
- (5)社会やビジネスがどのように変革されるのか?

6

Business Innovation with new ICT in the Asia-Pacific

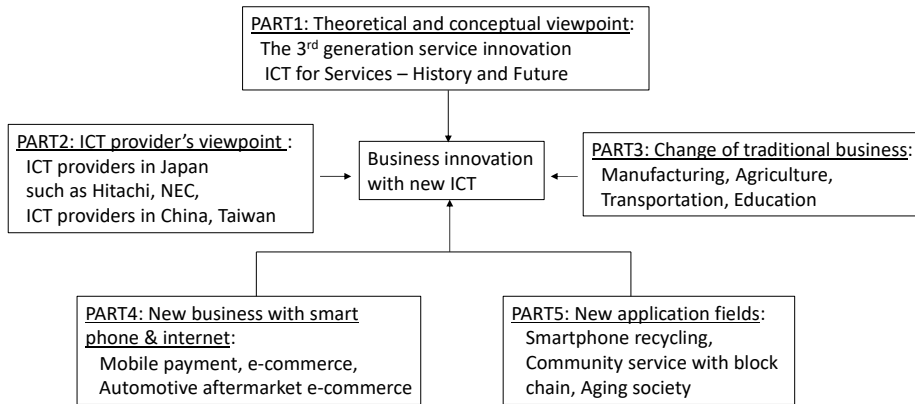


Business innovation with new ICT in the Asia-Pacific: Case studies (英語) ハードカバー
– 2020/12/23

Editor:
Michitaka Kosaka
Jie Wu
Ke Xing
Shiyong Zhang

7

6. ケーススタディによる新たな方向性の把握



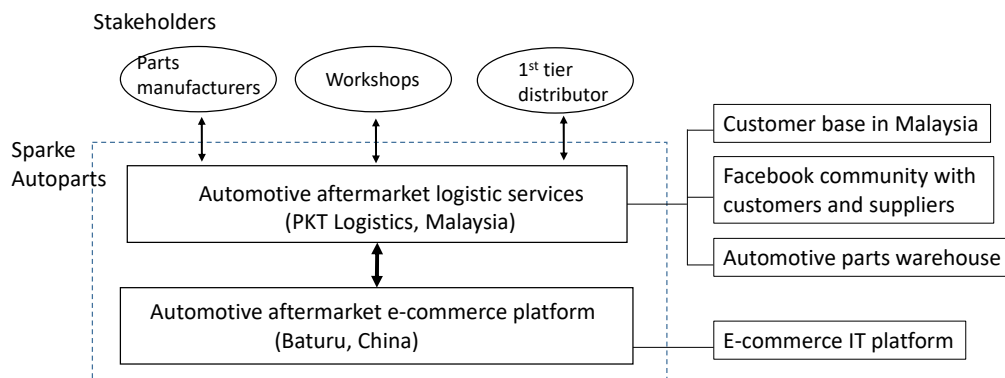
【アジア・豪州の14のケーススタディ、日本からは以下の6ケース】

- ・日立：ルマーダ、
- ・ NEC：Digital Inclusion、
- ・ JR東：IoTによる社会インフラサービス、
- ・ 農業ICT
- ・ ブロックチェーンによるコミュニティサービス
- ・ 高齢者へのケアサービスシステム

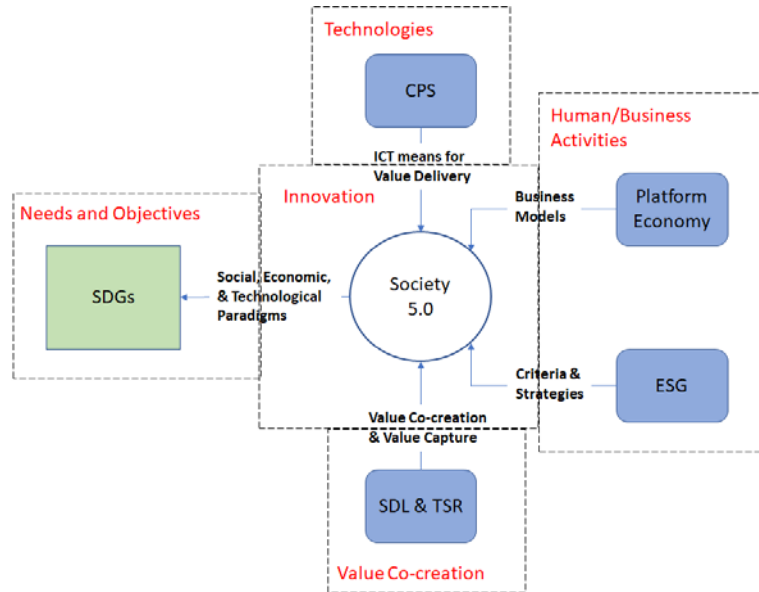
8

7. Example: Automotive aftermarket e-commerce

IT platform と Logistics の融合

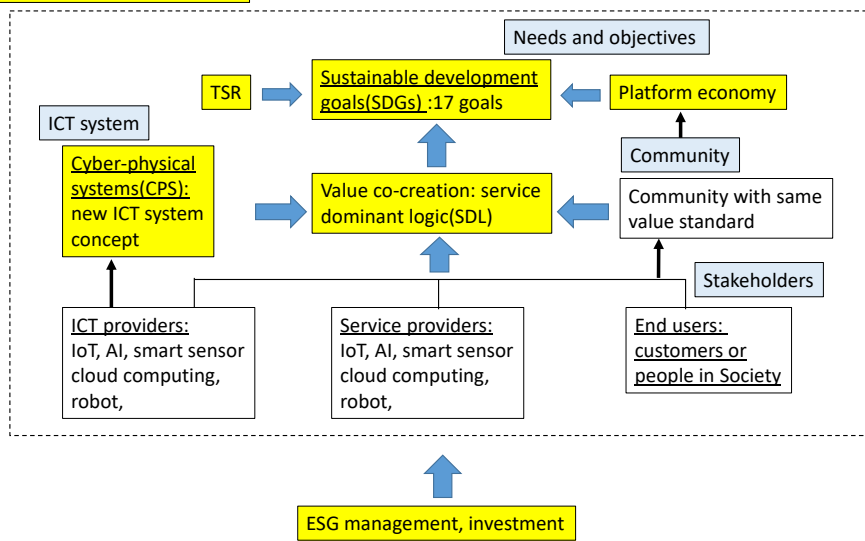


8. まとめ(1)



9. まとめ(2)

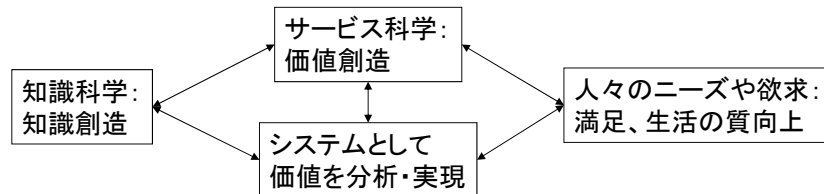
New social system: Society 5.0



10. サービス科学・知識科学・システム科学

(1) サービス科学・知識科学・システム科学の本質

- ・サービス科学: 顧客に対する価値創造
- ・知識科学: 課題を解決するための知識創造
- ・システム科学: これらの価値を分析し、システムとして実現する



- (2) サービス科学・知識科学・システム科学は、状況に対応した課題を解決し、人々の生活の質を向上する
実学: 現実の課題、以下に価値創造、知識創造を行うか？
- (3) IoT, AIなど新技術による新システム(CPS)や新サービスの方向性を明らかにする