

第2回 サービスデザイン研究会 議事要旨

1. 日時・場所

日時：令和2年1月21日（火）13時00分～15時00分

場所：株式会社コンセント コミュニケーションスペース amu

2. 出席委員（6名）

岩寄博論委員、武山政直委員（座長）、長谷川敦士委員、三澤直加委員、山口博志委員、渡辺健太郎委員

3. 議事概要

ヒアリング調査実施時の留意点や普及啓発コンテンツで強調すべきポイント、サービスデザインの実践・推進における課題等について討議が行われた。また、2月21日開催予定のサービスデザインシンポジウムの内容についても意見交換が行われた。

本研究会での主な要点は以下の通り。

- 日本企業はサービスデザインの実践に対して無自覚な場合が多い。ヒアリング調査から得られた成功事例のエッセンスを抽出し、サービスデザインを意識していない層へ向けた提言ができると良い。
- 現代は、もはや1つの企業では事業を完結できない時代になってきている。普及啓発コンテンツでの「なぜいまサービスデザインが必要なのか」というWhyの部分に関して、ホリスティック（全体的・包括的）な視点の重要性を強調することで、その必要性を伝えられるのではないか。
- サービスデザインの実践・推進においては、ビジョンの共有がなされないまま実践することで、当初のビジョンが縮小してしまう。また、ブランドマネジメントの観点では、サービス開発後の実装時・運用時に、いかにブランド価値を保ち、サステナブルに運用していくかという高度な課題もある。
- サービスデザインの成果をいかに共有し横展開するかが、普及啓発のうえでは重要な観点といえる。
- サービスデザイン実践における外部リソースの活用については、組織経営の視点で考えるべき問題である。また、外部リソースやステークホルダーだけでなく、社内リソースも含めた役割の組み換えも考える必要がある。自動車業界などの製造業は、特にそのような変化への対応が求められていると言える。
- シンポジウムでは、参加者の関心事項等のテーマごとに対話を行うセッションを設けても良いのではないか。また、デザインやビジネスに関心のある事業担当者だけでなく、経営層・マネージャーの参加を促せるよう工夫できると良い。

今後は、本研究会での討議内容を踏まえ、国内外におけるサービスデザイン実践事例のヒアリング調査を実施する。第3回研究会では、その結果を共有し、普及啓発コンテンツにおける提言内容について討議を行う予定。

以上

問合せ先

経済産業省 商務・サービスグループ クールジャパン政策課 デザイン政策室

電話：03-3501-1750