

(資料2)

経済産業省 令和元年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業

(我が国におけるサービスデザインの効果的な導入及び実践の在り方に関する調査研究)

第3回 サービスデザイン研究会 討議用資料

2020年2月14日

経済産業省／株式会社コンセント



CONCENT

目次



P3	1	前提確認
P4	1-1	本事業の目的・本事業における「サービスデザイン」の定義
P5	1-2	本事業における調査テーマ
P6	1-3	本事業の業務内容
P7	1-4	事業実施計画
P9	2	前回までのサービスデザイン研究会の振り返り
P10	2-1	前回までのサービスデザイン研究会での意見と全体像の整理
P11	3	事例調査結果の共有
P12	3-1	事例調査結果
P13	3-2	事例調査結果を踏まえた考察
P14	4	普及啓発コンテンツについて
P15	4-1	普及啓発コンテンツ構成案
P16	5	シンポジウム内容について
P17	5-1	プログラム構成
P18	5-2	調査研究中間報告／話題提供
P19	5-3	テーマ別セッション
P21	5-4	パネルディスカッション
P22	6	今後の予定
P23	6-1	今後の研究会・シンポジウム日程（予定）

1

前提確認

事業目的

本調査研究は、我が国におけるサービスイノベーションの促進を図るため、特に民間領域におけるサービスデザインの適用に着目し、国内外における事例の調査・分析を踏まえた上で、サービスデザインの効果的な導入及び実践の在り方等を検討・提示することを目的とする。

本事業における「サービスデザイン」の定義

サービスデザインに関する最大規模かつ国際的な普及啓発組織であるService Design Network の日本支部のWebサイトでは、「Service Design（サービスデザイン）とは何か？」のページ（※）において、「サービスデザインの3つの原則」として、

1. 顧客中心の方法論 2. 共創する方法論 3. ホリスティック（包括的）な方法論

を紹介している。

上記3点は、サービスデザインの実践における原則として、広くサービスデザインの従事者に認識されており、これらの方法論に対応するツールとして、例えば、カスタマージャーニーマップやサービスブループリント、サービスエコロジーマップ等がある。

そこで、本事業においては、サービスデザインの方法論を用いた上で、以下3つに当てはまるものをサービスデザインの実例として扱うこととする。

- 顧客への定性的な調査（または定性・定量の双方の調査）を通じて価値や体験上の課題を探索し、カスタマージャーニーマップ等のツールで顧客の体験を可視化しながら、新規サービスの開発や既存サービスの改善を実践していること
- 単独企業組織の内にとどまらない幅広いステークホルダーを巻き込んだ価値共創の仕組みを実現していること
- 顧客の立場だけではなく、バックステージ（顧客から見えない組織内のオペレーション）も含めたホリスティック（包括的）な視点でサービスを運用し、従業員体験の向上にも成功していること

なお、サービスデザインの方法論を明示的に用いておらずとも、上記が望ましい形で実現されており、サービスデザインを実践する上での示唆になりうると思われる事例に関しては、分析対象に含める。

（※）“Service Design（サービスデザイン）とは何か？”.Service Design Network. <https://www.service-design-network.org/chapters/japan/headlines/service-design>(参照:2019/12/12)

調査テーマ

日本の産業が抱える様々な課題や経済産業省の政策分野を踏まえ、サービスデザインの導入・実践による効果が特に期待されるテーマとして、以下の3つを設定した。

- **地域振興（ローカルビジネスの振興）**
- **製造業とサービスビジネスの融合**
- **サービス産業の生産性向上**

なお、上記の各テーマについて、例えば下記のようなサブテーマが想定される。

- 地域振興（ローカルビジネスの振興） … 地域の中小企業の活性化、都市と地方の格差是正、地域インフラの整備、地域コミュニティの活性化、ソーシャルビジネスの振興、地域文化の再発掘、インバウンド観光客招致、一次産業の振興
- 製造業とサービスビジネスの融合 … 製品価値の再発見、海外製品との差別化（海外に対する競争力向上）、メンテナンスなどのサポート開発、ユーザーを巻き込んだ製品開発プロセスの実現、シェアリングエコノミー市場への展開
- サービス産業の生産性向上 … 働き方改革、産業事故の防止、廃棄物の削減などの環境対応、外国人労働者の受け入れ体制の構築、データ利活用

本事業の業務内容

① 研究会の設置・運営

- 調査等の具体的な方向性を議論。
- 我が国におけるサービスデザインの効果的な導入及び実践の促進に向けた企業、国等に対する取り組みの提言。

② 文献調査及びヒアリング調査の実施

- 文献調査及びヒアリング調査により、サービスデザインに関する情報を収集、分析、整理。
- 文献調査は、公開されている20以上の文献（書籍、論文、ウェブサイト上の情報等）を対象とし、収集する導入・実践事例は、国内外20事例程度（国内10事例、海外10事例程度を想定）。
- ヒアリング調査は、国内5者、海外3者程度を対象に実施。

③ 普及啓発コンテンツの作成

- 調査結果等をもとに、我が国におけるサービスデザインの効果的な導入・実践の促進に資する普及啓発コンテンツの作成。

④ シンポジウムの開催

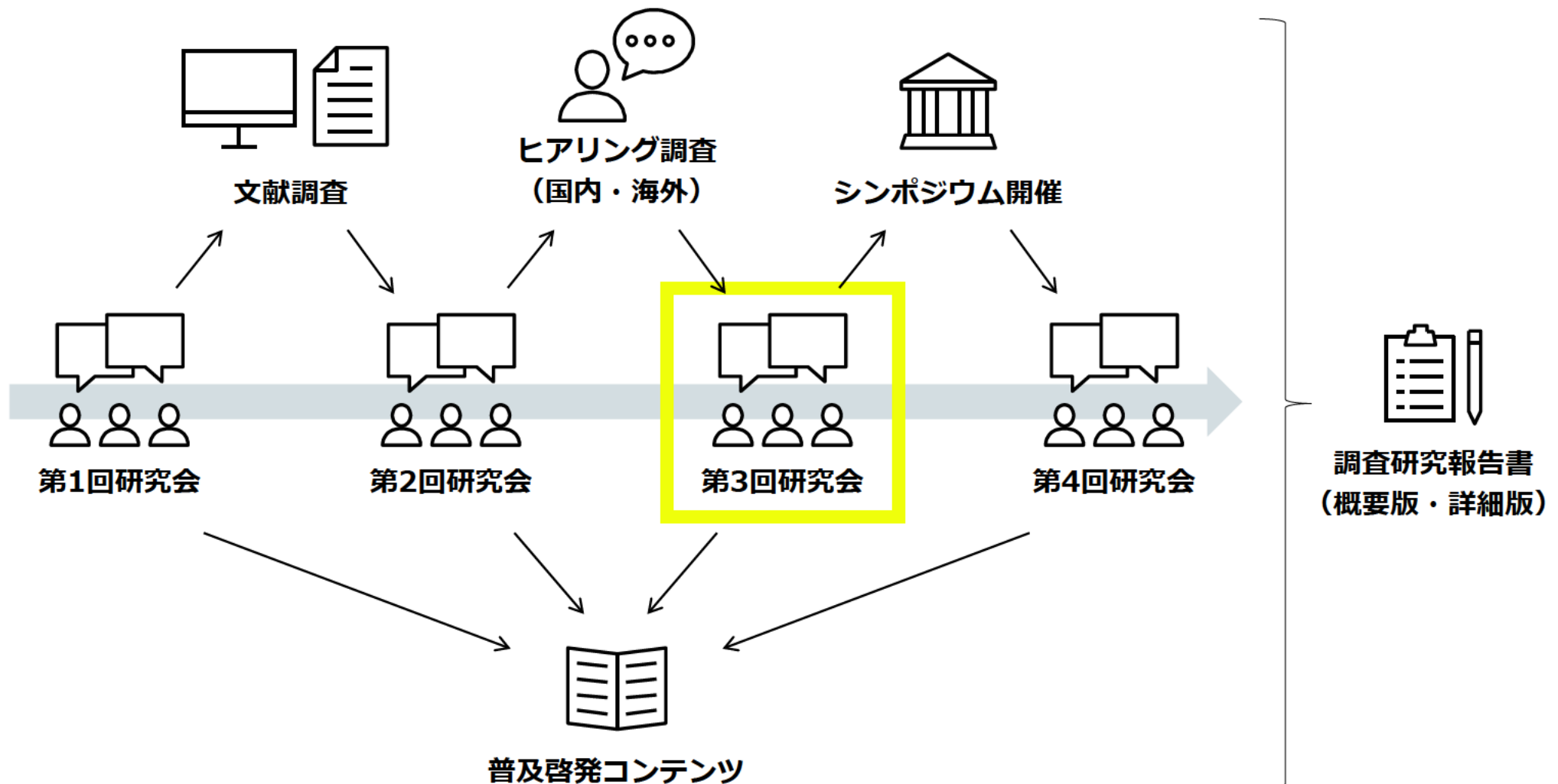
- サービスデザインの導入・実践に関心のある者の学びの場、ネットワーキングの場として、シンポジウムを開催。
- 本調査研究の中間報告、サービスデザインの導入・実践をめぐる課題や今後の可能性をテーマとしたパネルディスカッションを行う。
- スピーカーの招聘、参加者の募集等も含めた、シンポジウムの準備、運営。

⑤ 調査研究報告書の作成

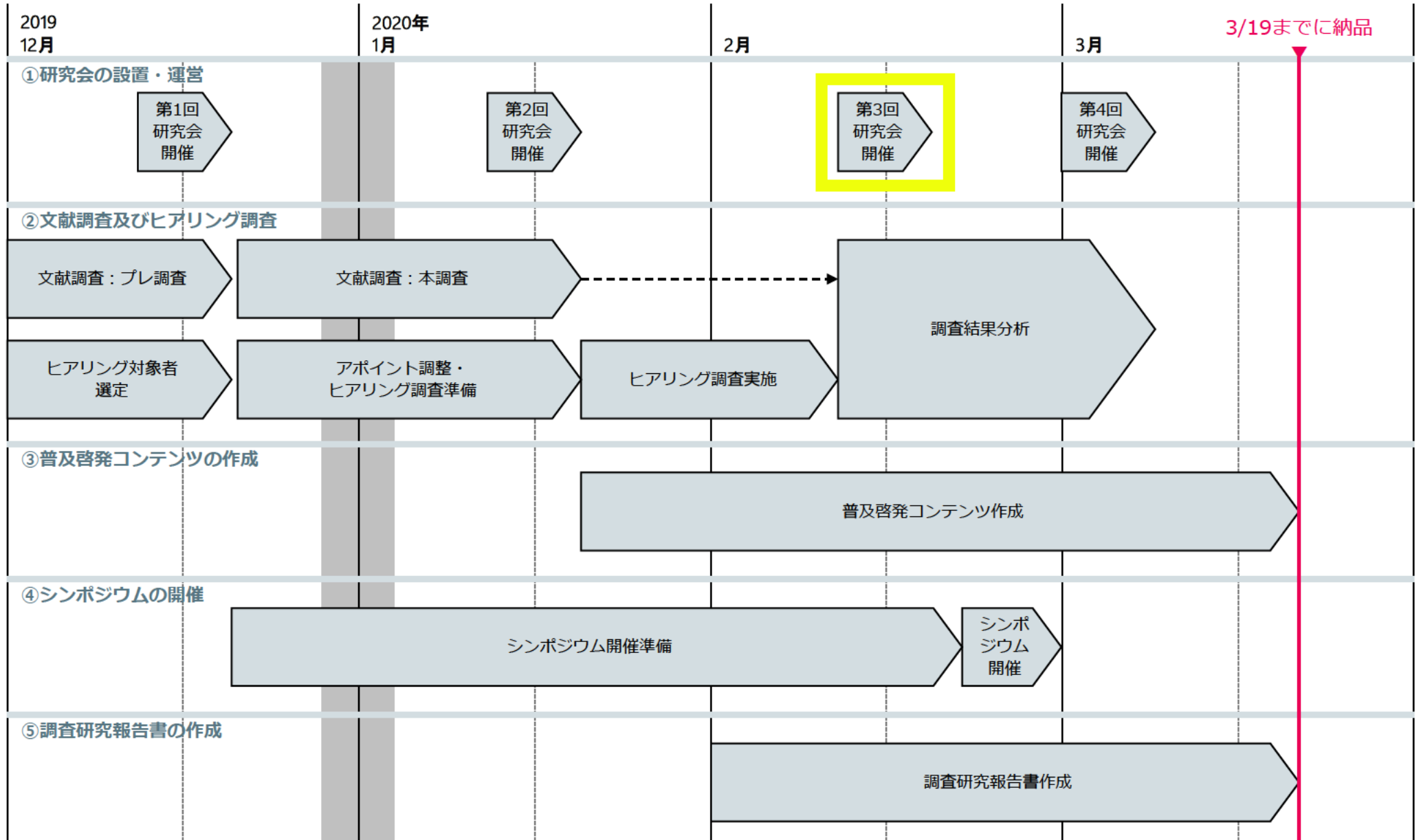
- 今後の施策検討やサービスデザインの研究・実践に資する報告書を作成。
- 各調査内容・結果、シンポジウムの概要、研究会実施概要、研究会からの提言等を取りまとめる。

調査研究のアプローチ概要

- 本事業では、文献調査やヒアリング調査などの各種リサーチ、またシンポジウム開催を通じて得た知見を都度研究会に持ち寄り、普及啓発コンテンツの位置付けや内容（提言）を徐々に具体化していくアプローチをとる。
- 最終的には本調査研究全体の活動内容や提言を調査研究報告書として取りまとめる。



全体スケジュール



2

前回までのサービスデザイン研究会の振り返り

(「資料3 全体像整理資料」を参照のこと)

3

事例調査結果の共有

非公表

3-2 / 調査結果を踏まえた考察

考察：

- 国内事例においては、デザイン思考的な要素である「ユーザー視点の重視」「価値の探索と発見」「試行錯誤（プロトタイピング）」「機能的価値ではなく体験を通じた感性的・精神的価値への着目」が共通項として実践されているが、デザインのアプローチとして自覚的に実践された事例は少なく、多くは問題解決に取り組んだ結果が、デザイン思考的なプロセスとなっていた。
- ただし、いくつかの事例においては上記4点に加え、「トップの理解・後押し／トップの意識的な巻き込み」「開発プロセスに着手する手前でのビジョンの構築と浸透」「抽象的概念や複雑な状況の可視化による認識の共通化」「多様なステークホルダーの巻き込みと動機付け」「エコシステムの持続」といったことが、プロジェクトを推進するうえでの重要な要素となっており、結果的にサービスデザイン的なアプローチの実践に繋がっている例が見られた。
- 一方、海外事例の多くは「ユーザー中心」「共創」「ホリスティックな視点」というサービスデザインの基本的なアプローチが実践されているほか、多様なステークホルダー間でのハブやファシリテーターとしてのサービスデザイナーが介在したうえで、「組織としての能力開発」「ナレッジ移転」「持続性・継続性」「新たな意味付け」を注視する取り組み、もしくは意識的な実践が見られた。



サービスデザイン実践におけるポイントの整理：

- **対話やコミュニケーションを重視する姿勢・マインド**

対話を重ねることで、関係者がお互いの視点を理解し、より本質的なポイントの抽出や定義に繋がられる

- **多様なステークホルダーの巻き込み（予め巻き込んだうえでのプロジェクト設計）**

オープンなマインドによって他者と連携し協働することで、お互いの視点を補い、新たな価値の発見・創出を促進する

- **可視化・ビジュアルイズによる認識の共通化**

多数の関係者が複雑な状況を多面的に理解するためには、思想・概念や状況そのものを可視化して認識を揃えることが重要

- **ホリスティックな視点によるサービスエコシステムの維持・継続**

自己中心的な視点ではなく、利他的・中長期的な視点によって社会全体におけるより良いあり方を見据えなければ、サービスの維持・継続は難しい

- **トップダウン／ボトムアップでの推進**

トップダウンでの推進だけでなく、同時に開発メンバー側からのトップの巻き込みによって、トップや周囲の理解を得ていくことも必要

4

普及啓発コンテンツについて

非公表

5

シンポジウム内容について

非公表

非公表

非公表

非公表

非公表

6

今後の予定

6-1 / 今後の研究会・シンポジウム日程（予定）

イベント	実施日	想定アジェンダ（研究会での討議を踏まえ、都度見直す想定）
第2回 研究会	1/21（火）	<ul style="list-style-type: none"> • 文献調査結果共有 • ヒアリング調査方針共有 • 提言案検討 • 普及啓発コンテンツ案検討
第3回 研究会	2/14（金）	<ul style="list-style-type: none"> • ヒアリング調査結果共有 • 提言案検討 • 普及啓発コンテンツ レビュー
シンポジウム	2/21（金）	<ul style="list-style-type: none"> • 本調査研究の中間報告 • サービスデザインの導入・実践例の報告 • サービスデザインの導入・実践をめぐる課題や今後の可能性をテーマとしたパネルディスカッション
第4回 研究会	3/4（水）	<ul style="list-style-type: none"> • シンポジウム振り返り • 提言まとめ • 普及啓発コンテンツ 最終レビュー