

# 第3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2月14日（金）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（5名）

岩崎博論委員、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

### 3. 議事概要

事務局から事例調査の結果を報告したうえで、各事例について意見交換が行われた。また後半では、普及啓発コンテンツの構成案やシンポジウムの内容に関する討議が行われた。

本研究会での主な要点は以下の通り。

- 事例について、プロセス（期間・投資コスト・活動内容等）とステークホルダーが分かりやすく示されていることが望ましい。特にステークホルダーに関しては、プロジェクトの中心人物と各プレイヤーとの関係性なども明示されていると、参考事例としての価値がより上がる。定量的な成果による事業インパクトや現時点での課題感についても示せると良い。
- 普及啓発コンテンツや調査報告書で事例を紹介するうえでは、「ビジネスモデルの特徴」と「プロジェクト設計及び実施面での特徴」をそれぞれ強調することで、読みやすいレポートになるのでは。
- 各事例の取り組みに関する難易度を知りたい読者が多いのでは。各事例を紹介する際に、そのような情報を比較できるような形式を検討してほしい。
- 普及啓発コンテンツの読者は「サービスイノベーションを成功させたい人」を想定しているので、「サービスデザインによって成功させるためのポイント」を具体的に挙げるべきであり、各ポイントのメリットをしっかりと強調して、今までのビジネスの作り方とサービスデザインによるビジネスの作り方がどう違うのかを明示したほうがよい。
- 普及啓発コンテンツにサービスデザイン実践のポイントを記載する際には、「カスタマージャーニーマップ」などの具体的なツール・メソッド名を示したほうが、読者がサービスデザインの導入・実践内容をイメージしやすいのでは。

今後は、本研究会での討議内容を踏まえ、必要に応じて追加の事例収集・調査を行い、普及啓発コンテンツの構成と内容について検討を進める。第4回研究会では、2月21日（金）に開催するサービスデザインシンポジウムの振り返りを行い、普及啓発コンテンツや調査報告書の構成及び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