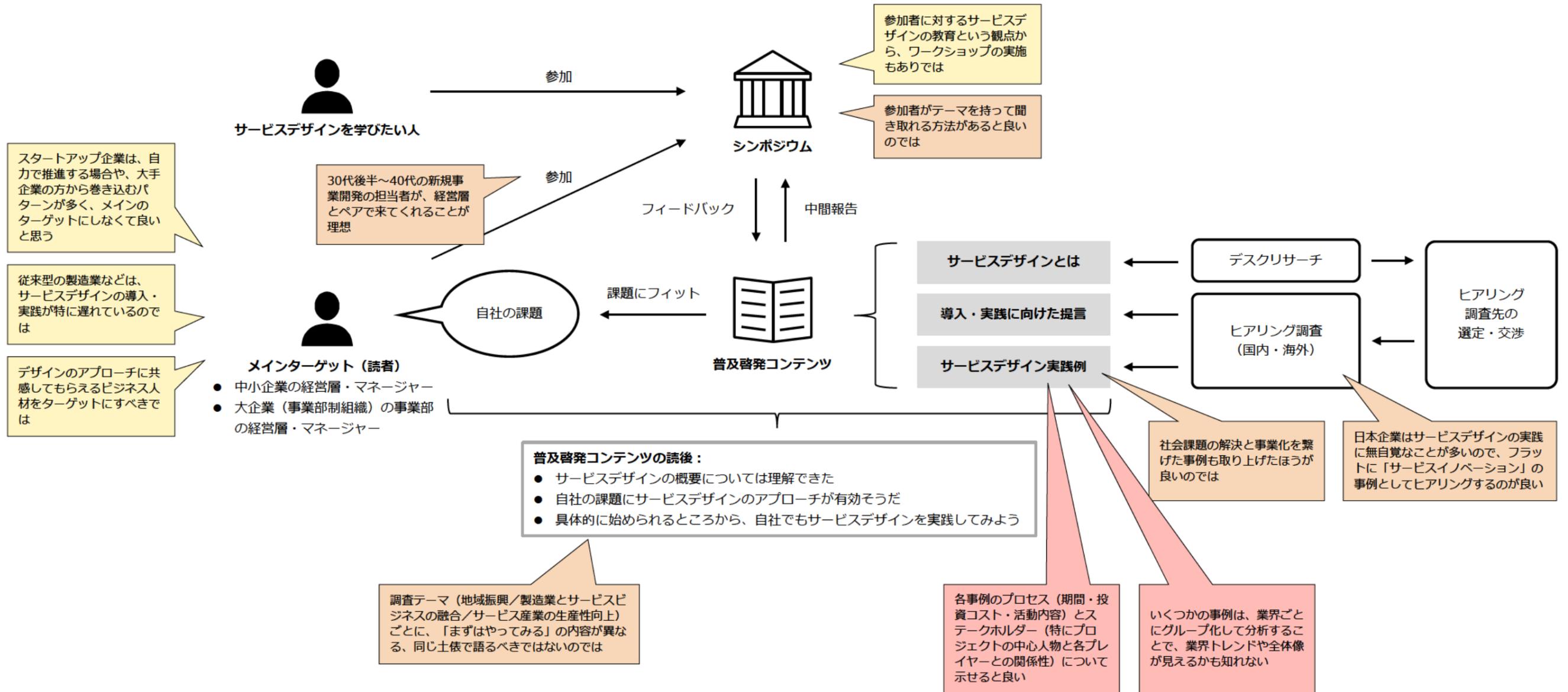


全体像の整理



普及啓発コンテンツで扱うトピックについての整理

そもそもサービスデザインとは

「なぜ今サービスデザインなのか？」のWhyの部分の解像度を上げることが、読者にとっての自分ごと化により繋がる

エコシステムの変化が事業にどう影響するのか、という「ホリスティック」な視点の必要性を強調すべきでは

サービスデザインとデザイン思考との関係性を示すことが必要

経営視点でのメッセージ

サービスドミナントロジック型の経営への視点の切り替えが必要

自社でできないことは他社と組む大手自動車会社のモデルは、大企業が変革するために必要となる要素の参考になるのではないかと

サービスデザイン導入・実践の効果

サービスデザインの導入・実践と収益との関係性についても言及する必要があるのでは

サービスデザインの実践によって事業の高付加価値化を目指すことも、サービスデザインの導入目的のひとつでは

今後のサービスデザインのあり方・可能性

新たな価値交換パターンの創出プロセスは、サービスデザインとも親和性が高い

新たなビジネスモデルの可能性の発見という側面もあるのでは

実践におけるツールや手法の話ではなく、今後のサービスデザインのあり方への着目が必要では

DX (デジタルトランスフォーメーション) との関係性

金融業ではDX (デジタルトランスフォーメーション) の文脈でデザインのアプローチの導入が進んでいるようだが、DXとの違いは強調しておきたい

いま機運が高まっているDXとの融合の仕方などは、議論しておくことが必要では

サービスデザインの実践におけるポイント

プロジェクト設計、他者の巻き込み

マルチステークホルダー・マルチアクター環境での関係性構築の難しさは強調して良いのでは

当初のビジョンが、人を巻き込むにつれて小さくなってしまふ、もしくはうまく共有できない、という課題がある

プロジェクトスタート時のステークホルダー・座組みの設計は重要なノウハウ

スキル・マインド

サービスデザイナーの立ち位置やファシリテーション能力、イントレプレナーシップの有無は重要

当事者の自律性が大切では

サービスローンチ後の維持・継続

プロジェクト後のサービスの維持・継続や、従業員のスキル・生産性の向上を考えることも重要

サービスの運用において、ブランド品質をどう維持するかは難しい課題

海外事例には、トップダウン型ではなく、協調型ブランドマネジメントの興味深い取組もある

次の活動への応用・繋げ方

普及のためには、成果をどう横展開 (応用) させるか、という視点は重要

HCDの提示・強調

人間中心設計 (HCD) の概念は、「誰にとってどんな価値を提供すべきか」迷った際に立ち戻る際のポイントとなることから、ガイドラインに盛り込んだほうが良いのでは

読みものとしてのまとめ方・体裁

「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方が、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

読者は「サービスイノベーションを成功させたい人」なので、「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は

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明示したほうがよい

「This is Service Design Doing」で説明されている「サービスデザイン思考の6原則」を借用して、それに基づいて整理・編集していったほうが分かりやすいのでは

実践例紹介の見せ方

事例の一人歩きを考慮し、サービスデザインの代表的な事例を扱うべきでは

定量的に示せる成果であれば数字を出すなど、事業インパクトをしっかりと強調すべき

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

「ビジネスモデルの特徴」と「プロジェクト設計および実施面での特徴」をそれぞれ強調することで、より明確で読みやすいレポートになるのでは

テーマ別セッション (後半)

地域資源を活用して サービスビジネスをするためには?

人 地域資源 価値 定義は? 熱量 何を捨てる? ステップは? 何から始める? 課題は何か? 価値化するのには? 1番1番の産業化

This mind map explores the challenges and steps of starting a service business using local resources. Key elements include:

- 人 (People):** Focuses on '思い' (thought/feeling) and '熱量' (passion/energy).
- 地域資源 (Local Resources):** Discusses '価値' (value) and '定義は?' (definition?).
- 何を捨てる? (What to give up?):** A central question about trade-offs.
- ステップは? (Steps):** A flowchart-like structure for starting.
- 何から始める? (Where to start?):** A question about initial focus.
- 課題は何か? (What are the challenges?):** A list of potential obstacles.
- 価値化するのには? (How to add value?):** A question about value creation.
- 1番1番の産業化 (Top priority industrialization):** A goal-oriented statement.

製造業で サービスビジネスをするためには?

既存の事業 技術 エッセンス 製造業はSB化 できるはずか? 段階的目サービス化 何目的とSB化? 消費者の意見が強い! 技術 エッセンス 折捨材料! 10ヶ所の選定 誰か? どのSB化? 食品消費材 単価小! 消費者の本質はサービスだ! どのサービス? どのサービス? どのサービス? どのサービス?

This mind map discusses the transition of manufacturing to service-oriented business. Key elements include:

- 既存の事業 (Existing Business):** Focuses on '技術 エッセンス' (technology/essence) and '折捨材料!' (discarded materials).
- 製造業はSB化 できるはずか? (Can manufacturing be SB-ized?):** A central question.
- 段階的目サービス化 (Step-by-step service-oriented):** A process diagram.
- 何目的とSB化? (What is the purpose of SB-ization?):** A question about goals.
- 消費者の意見が強い! (Strong consumer opinion!):** A note on market feedback.
- 10ヶ所の選定 (Selection of 10 items):** A specific strategy.
- 誰か? (Who?):** A question about responsibility.
- どのSB化? (Which SB-ization?):** A question about product selection.
- 食品消費材 単価小! (Food/consumables, low unit price!):** A note on product characteristics.
- 消費者の本質はサービスだ! (The essence of consumers is service!):** A philosophical statement.

サービス産業の生産性向上 ためには何ができる?

新しい価値 生み出す 支える仕組み 作る 価値を提供する 顧客 生産性向上 何を? 誰が? どのように? 何を? 誰が? どのように? 何を? 誰が? どのように?

This mind map focuses on improving productivity in the service industry. Key elements include:

- 新しい価値 生み出す (Create new value):** A primary goal.
- 支える仕組み 作る (Build supporting mechanisms):** A process-oriented goal.
- 価値を提供する (Provide value):** A core objective.
- 顧客 (Customers):** The target of the service.
- 生産性向上 (Productivity improvement):** The overall aim.
- 何を? 誰が? どのように? (What? Who? How?):** A series of questions about implementation.

