

科学的・工学的アプローチでサービス・インベージョン 〜サービス工学技術戦略マップのポイント

◆科学的・工学的アプローチ委員会活動報告「技術戦略マップのポイント」

内藤耕・産業技術総合研究所サービス工学研究センター次長

◆事例報告・ティスカッション

パネリスト

新村猛・がんこフードサービス常務取締役

谷島賢・イーグルバス代表取締役社長

コディネーター

内藤耕・産業技術総合研究所サービス工学研究センター次長

た。

第8分科会では、まず内藤一てきたが、今年度はサービス

耕・産業技術総合研究所サービス工学研究センター次長

と将来展望の検討を行った。

が、科学的・工学的アプローチ

委員会の活動報告を行った。

内藤氏は当委員会では、平成

19年度20年度とハイサービス

の事例収集と分析を実施し

た。2010年度版技術戦略

マップは、4月以降に経済産

業省のホームページ

からダウンロード可

能となる予定だと述

べた。

また内藤氏は、「サ

ービス工学の必要性

は、サービス産業の業

種ごとに見ても明ら

かだ飲食業では安

心・安全の確保、ヘル

スケア業では高齢化

への対応等の課題解

決に向けて、サービス

工学は有力な手立て

となるはずだ」と語

つた。

（Process Management Sy

stem)を開発中だと話した。

谷島賢・イーグルバス代表

取締役社長は、路線バスが一

旦車庫を出ると運転手以外に

誰も、混み具合や定時運行し

ているかといった運行状況を

把握できない等の、事業が見

えつての特性について述べた

上、科学的・工学的アプロ

ーチにより、①運行の見える化

②顧客ニーズの見える化③コ

ストの見える化の三つの

路線バス事業の見える化への

取り組みを行い、運行ダイヤ

と運行路線の最適化を図って

いることを述べた。

科学的・工学的アプロ

ーチの導入によって、サービス産

業本来のホスピタリティが失

われることはないか」との内

藤氏からの問いに対し、新村

氏は「10年は以前、お客様が店

員を呼ぶためのベルスターを

店舗に導入したのがその結果、

お客様の声なき声を探そう、

お客様の能力が低下してしま

った。人間がやるべきこと、機

械に任せずともいいことをし

かり議論してから導入を考え

ておいたか。しなごになる」

と答えた。

谷島氏は、「見える化して収

集したデータを運転手に見せ

ると、運転手は感心すると同

時に、的確なアドバイスをく

れる。当社では、従業員を巻き

込みながら改善を実現し、サ

ービスとホスピタリティの向

上に努めている」と語つた。



科学的・工学的アプローチ委員会活動報告「技術戦略マップのポイント」の発表の様子。