

科学的・工学的アプローチでサービス・イノベーション 「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長

◆事例報告・ディスカッション
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

内藤耕・産業技術総合研究所サービス工学研究センター長

第8分科会では、まず内藤

耕・産業技術総合研究所センター長

ビジネス工学研究センター次長

が、科学的・工学的アプローチ可

能性の検討を行った。

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

てきたが、今年度はサービス

産業を利用できる技術の整理

と将来展望の検討を行った。

その結果、経済産業省技術戦

略マップ『サービス工学分野』

の策定に貢献することができ

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」と語った。

（Process Management Sy

た。

統一して事例報告を行った新

村猛・がんこフードサービス

常務取締役は、「当社では品

質ドライバーを最適化するこ

とで、品質の最大化とコスト

の最小化を図る製造モデルの

構築することが重要となつて

いる。品質と価格をトレード

オフの関係にしてはいけな

い。そのためには、勘と経験頼

みの工程管理だけでなく、例えば

厨房における従業員の手動行

動を測定した上で構築された原

価計算システムを踏まえた、

科学的・工学的アプローチに

よる工程管理を実施すること

で、品質と価格の最適化を図

れるよう取り組んでいると

ころだ」と述べた。

さらに新村氏は、「POSデータとは、あくまでどんな顧客がどんな料理を注文したかの購買行動データであり、飲食行動そのものを表すデータでもなければ、顧客満足を示すデータでもない。サービス産業では、発生した情報をその場で処理し活用する必要がある」との考え方を示し、顧客情報を現場で入力し、他ボタンなどでそれを即座に確認できる情報管理システムPMS

（System）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、路線バスが一日車庫を出ると連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見

把握できない等の事業が見

えて、科学的・工学的アプロ

トにより、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

われるのではないかとの内

藤氏からの問い合わせに対し、新村

氏は「10年ほど前、お客様が店

員を呼ぶためのベルスターを

店舗に導入したが、その結果、

お客様の声なき声を探すとい

う店員の能力が低下してしま

った。人間がやるべきことをして

かり議論してから導入を考え

ないとおかしなことになる」

と答えた。

谷島氏は「見える化して収

集したデータを連転手に見せ

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」と、ボタンタッチの向

上に努めている」と語った。