

## “サービス工学” とは？

製造業の製品コストの半分以上をソフトウェアが占める時代であると言われる。このように製造業の課題が製品の「サービス化」の実現であると言われて久しくありますが、その方法は依然として不明確です。人工物工学研究センターは、「サービス」もまた、いわゆるモノと同様に「設計」・「生産」・「開発」・「消費」・「保守」というライフサイクル的活動が認められる人工物であるにとらえ、高品質なサービスを設計し、提供するための方法論を研究してきました。製造業製品価格がいまやオープンプライスであることに代表されるように、サービスの設計には消費者の評価が考慮され、即時的に反映されなければなりません。主観的な評価を避ける傾向の強い従来の工学の体系では、サービスの効率的な設計というテーマを取り扱うことができませんでした。サービス工学は、サービスを「コンテンツ」とそれを増幅する「チャンネル」とに分け、サービスの価値、流れ、変換を設計します。このようにサービスを要素に分解して、構造を定義し、一つ一つの要素を評価します。いわばサービス工学とは、サービスの量と質とを評価し、その統合を設計するための体系です。

## “サービス工学研究会” とは？

2002年2月に設置されたサービス工学研究会は、サービス工学の基礎を形成することを目標とし、サービスの在り方とその表現方法を調査研究し、サービスの設計システムである Service Explorer を開発してきました。第1期は2005年3月をもって設置期間を満了しますが、この成功から、新たに3カ年の第2期をセミクローズド方式で開始することと致しました。第2期サービス工学研究会ではサービス工学の確立を目標とし、具体的にはService Explorerとその周辺ツールの開発、事例の解析と設計をメンバー企業の事例を元に産学協同研究として推進します。すなわち本研究会の対象は、製造業にとって今後最も競争的な分野となることが確実に予測されます。この機会にぜひともサービス工学研究会に参加し、貴社における製品評価の高精度化、製品開発期間の短縮、製品の高付加価値化をともに実現しましょう。

## “サービス・エクスプローラ” とは？

第1期に開発した Service Explorer は、サービス要素をネットワークで表現し、要素とネットワークの評価を同時に可能とする設計支援ソフトウェアです。サービス工学の基幹を成す、サービスをコンテンツとチャンネルとに分離する視点に基づき、Scope Model、View Model、Flow Model やシナリオなどの複数の観点からサービスを表現し、それらモデルを評価するモジュール群から構成されます。サービスの全体像を表現できるため、関係者間の情報交換ツールとして、あるいはサービスの意味と特徴をカスタマーに公開するソフトウェアシステムとして、ともに高い評価を受けています。いままでにメンテナンスサービス、ホテルサービス、機器開発などにおけるサービス高度化の実績を上げています。



# サービス工学研究会

SERVICE ENGINEERING FORUM

### ●設置期間

2005年4月より3年間。

### ●参加資格

企業会員(A)(B)は特に資格なし。

学会会員は主として大学・研究機関所属の研究者で、サービス工学に関心があり積極的に参加する予定のもの。

### ●会費

企業会員(A) 年間一口3,000,000円、一口以上

企業会員(B) 年間一口500,000円、一口以上

学会会員 年間5,000円

※会員種の詳細については、研究会事務局までお問い合わせ下さい。

### ●参加申し込み方法

裏面の申込書に必要事項をご記入の上、研究会事務局までご提出下さい。

サービス工学研究会 代表：東京大学 新井 民夫

同 幹事： 下村 芳樹





S.E.F.

## 東京大学 第2期サービス工学研究会 参加申込書

下記内容にて、第2期サービス工学研究会への参加を申し込みます。  
別途、会費として共同研究申込書／奨学寄付金申込書を提出します。

年 月 日

御社名：

代表者役職・氏名：

印

会員種別	1. 企業 A 会員 ( <input type="checkbox"/> )    2. 企業 B 会員 ( <input type="checkbox"/> )    3. 学術会員		
御社名			
所在地	( 〒      -      )		
代 表 者	部署		
	役職		
	氏名		
	TEL		FAX
	Eメール		
担 当 者	部署		
	役職		
	氏名		
	TEL		FAX
	Eメール		
参加目的			
主たる興味			

上記必要事項をご記入の上、下記までご送付下さい。

〒113-8656 東京都文京区本郷 7-3-1

東京大学大学院工学系研究科精密機械工学専攻 新井研究室内・サービス工学研究会担当

TEL. 03-5841-6457 FAX. 03-5841-8548 Eメール race-seforum-admin@race.u-tokyo.ac.jp