

## サービス工学

製品のサービス化、サービスの生産性向上こそが現代社会における高付加価値実現の鍵であると言われてい  
ます。ではその達成のためには、どのような方法が有効なのでしょう。一方、サービス(コト)には設計・開発・  
生産・使用・保守・廃棄・再生という、いわゆる物理的製品(モノ)と同様のライフサイクル的活動が存在  
するとも言われています。そして、サービス、物理的製品の違いに関わらず、消費者の評価を最大限に考慮し、  
その内容を各々の設計内容に即時的に反映することが今や強く求められています。しかしながらこのような  
主観的傾向の強い要素を扱うことを嫌う従来の工学分野では、これまでサービスの効率的な設計というテー  
マに正面から取り組むことは困難でした。

これに対して我々が提案するサービス工学は、サービスをその主たる価値実現要素である「コンテンツ」  
とそれを供給・伝達・増幅する「チャンネル」という二つの基本概念の組み合わせとして考えることにより、サー  
ビスが提供する価値、そしてそれを実現する具体的手段を設計するための、「本当に使える道具立て」を産  
学の強固な連携により手に入れることを目的とします。

## サービス工学 研究会

サービス工学研究会は、サービス工学の基礎を確立することを目標とし、現代社会におけるサービスの在り  
方と、その設計方法を調査研究するための産学連携研究組織として2002年2月に設立されました。そし  
て2002年2月～2005年3月の第1期、2005年4月～2008年7月の第2期の活動成果の重要  
性を踏まえ、2008年10月より新たに第3期の活動を開始することと致しました。製品のサービス化、サー  
ビスの生産性向上が社会における必達の課題となった今、本研究会の活動内容は、我が国の産業において最  
も競争的な分野における明快なソリューションを与えるものであると言われてい

ます。  
第3期サービス工学研究会では、サービス工学の発展とその成果の産業界における一層の活用を目標とし、  
具体的にはサービス成功事例の解析、新規サービスの創出、既存サービスの改善、そしてそれらの活動に使用  
する道具立ての継続的開発を、研究会会員相互の協力のもとで推進します。この機会にぜひともサービス  
工学研究会に参加され、貴社事業分野の高付加価値化、サービス生産性の向上をとともに実現致しまし

## サービス・ エクスプローラ

サービス工学研究会第1期より開発を開始したサービス・エクスプローラは、サービスの構成要素を可視化し、  
その設計をマーケティング、工学設計の双方の視点から効率的に進めることを可能とするサービス設計の統  
合支援ソフトウェアです。サービス・エクスプローラを使用することにより、サービス工学の基幹を成す多  
様な視点と、その直観的な理解を助ける複数のモデル概念に基づいて設計対象としてのサービスを表現し、  
操作し、評価することが可能です。またサービス・エクスプローラは、多様で複雑な側面を有するサービスの  
全体像を統一的な観点により表現可能であることから、サービス設計に関わる異分野の関係者間の情報共  
有ツールとして、あるいはサービスの意義と特徴を顧客に効果的にアピールするための手段としてともに高  
い評価を受けており、これまでに機器保守サービス、ホテルサービスなどの高付加価値化、既存の製造業製  
品のサービス化に関する多くの実績を達成しています。



# サービス工学研究会

SERVICE ENGINEERING FORUM

### ●設置期間

2008年10月より3年間

### ●参加資格

企業会員はサービス工学に関心があり、本研究会の主旨に賛同した上で、  
その活動に積極的に参加する予定のもの。

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、本研究会の活動に積極的に参加する予定のもの。

### ●会費

企業会員 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。

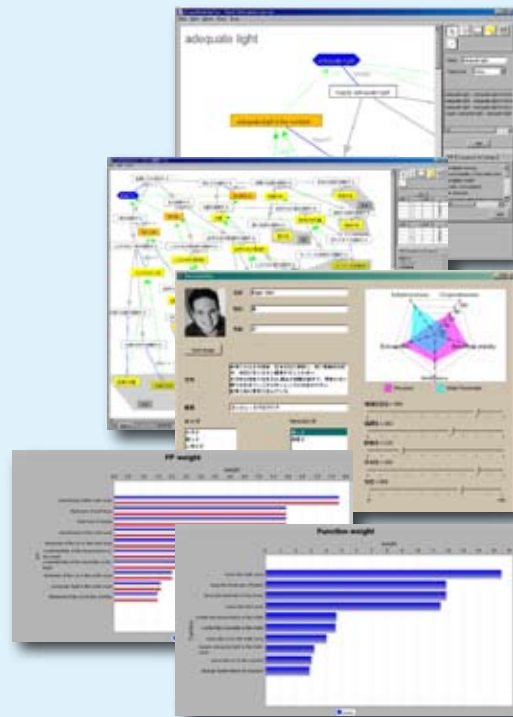
### ●参加申し込み方法

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：首都大学東京 下村 芳樹

同 幹事：東京大学 新井 民夫

<http://www.service-eng.org/>





## 第3期サービス工学研究会 参加申込書

下記内容にて、第3期サービス工学研究会への参加を申し込みます。  
別途、サービス工学研究会規約／会費納付手続書類を提出します。

年 月 日

御社名：

代表者役職・氏名：

印

会員種別	1. 企業会員 ( <input type="checkbox"/> )			2. 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。

〒191-0065 東京都日野市旭が丘 6-6  
 首都大学東京大学院システムデザイン研究科ヒューマンメカトロニクスシステム専修  
 下村研究室内・サービス工学研究会事務局  
 TEL./FAX. 042-585-8425 Eメール seforum-admin-ml@ml.sd.tmu.ac.jp  
<http://www.comp.metro-u.ac.jp/smmlab>