

提出締切：2009年4月27日（月）

2008年度 研究の国際化推進プログラム「多様な国際連携スタートアップ」 報告書

研究代表者	所属機関・職名：立命館大学大学院テクノロジー・マネジメント研究科・教授 氏名：香月 祥太郎
研究テーマ	サービス・マネジメントとイノベーションに関する国際連携研究 - サービス・サイエンスによる競争優位の確立を目指して -

I. 国際連携先の概要	
提案機関 ・プロジェクト名	(機関名) 米国IBMアルマデン研究所、日本IBM東京基礎研究所、英国ケンブリッジ大学 (プロジェクト名) サービス・サイエンスとイノベーションに関する研究
共同研究機関	(名称) 日本IBM株式会社東京基礎研究所 (代表者) 部長 日高 一義 英国ケンブリッジ大学 IfM (代表者) フェロー Dr. Robert Phaal
II. 研究計画の概要	
今回の国際連携スタートアップの目的・狙い、意義・必要性について、簡潔、明瞭に記入してください。	
<p>今日、グローバル化が進展する市場では多種多様な製品によるイノベーションがユーザーを巻き込む形で展開している。その背景には、顧客のニーズが従来のような製品機能によるだけではなく、個性を重視した製品市場が望まれていることにある。特に、グローバル市場に投入するコンピューターや複写機のような製品を提供する企業では、研究開発・製品化から顧客を視座においた流通・販売までの一貫したプロダクト・ライフサイクルでのパフォーマンス向上が不可欠であり、その一連のサイクルをグローバル・サービスの観点から評価し直す必要がある。</p> <p>本研究は、サービス・サイエンスとイノベーション研究をグローバルに推進している米国IBM、日本IBM及びサービス戦略研究の英国ケンブリッジ大学 IfM との共同研究により、事務機器メーカーのグローバル・サービスに向けてのビジネス・サービスの実態を明らかにする。また北陸先端科学技術大学院大学の専門研究者との検討を踏まえる。これらの結果をもとに国際性と広域性を踏まえた次世代のビジネス・サービス・モデルを考察することを目的とする。当研究室は、昨年度から博士課程前期課程の学生を中心にサービス・サイエンス研究に積極的に取り組んできたが、その成果を日本IBM東京基礎研究所主催のIBM SSME - University 会議で発表すると共に研究技術計画学会などの学会にて報告を行うことは、当研究の水準を明確にするためにも有意義なものとする。</p>	
III. 研究成果の概要	
今回の国際連携スタートアップで得られた成果、目標達成度、今後の展開計画について、ポイントを絞り具体的、簡潔に記入してください。	
<p>(得られた成果)</p> <p>サービス・サイエンスの視点から製造業のサービス化を分析し、顧客がその製品の効用を得るために行う「顧客行動フロー」が製品の訴求力を高めるために重要な役割をもつことを実証的に明らかにした。特にその事例として、事務機器メーカーである任天堂や富士ゼロックス社のプロダクション事業における顧客行動フローへの取り組みを調査することによって、サービスサイジングの顧客の満足価値における戦略的位置づけと重要性を知ることができた。また R.Phaal 博士からは、サービス・イノベーションの戦略ロードマップのについて貴重な示唆を得た。これをもとに、世界的に展開する製造業の一つのモデルとして、顧客行動フローによるサービス・イノベーション・モデルの可能性を示すことができた。その成果を IBM-SSME University の報告会で発表するとともに、第23回研究・技術計画学会年次学術大会で発表した。</p> <p>(今後の展開計画)</p> <p>製造業が取り組んでいるサービス化戦略を、IT企業や食品企業に広げ、戦略の類似点と相違点から類型化を試みると共に、イノベーションの観点から戦略の違いとサービス・イノベーションとの関連性についてより深い研究を進めていく予定である。</p>	