

特集にあたって

高井 英造 (株)フレームワークス)

この特集は過去2年にわたる「ORサロン」のテーマであった「サービス・イノベーション」について、登壇下さった方々を中心に5の方々にご執筆いただいたものである。

一筋縄ではいかないサービスの改革についてのさまざまな論客による実践的・多面的な講演は、大変に好評であったが、多くの参加者から、もっと多くの人に聴いていただきたい価値のある講演であったというご感想をいただいたこともあり、学会員各位と共有したいという思いから特集を組ませていただいた次第である。

妹尾氏の「イノベーションにおけるモノとサービスの関係の変容と多様化」はサービスとモノとの関係性を問い合わせることから、複合的な複層価値システムの提供という視点で、これから事業のあり方を論じていただいたものである。この、モノとサービスの2層的価値という考えは、この特集で取り上げたすべての事例について、業種、業態、対象は異なっても、有形の継続的価値と無形の消費的価値との関係として、いわば通奏低音のように流れているテーマであると思う。

続けての2つの企業におけるサービス改革事例は、共にサービスという面で業界をリードしている企業の経営において、どのような実践がどのような思考と努力のもとに行われてきたかを、経営陣として牽引してこられた方々に語っていただいたものである。

「サービス・イノベーションへの新たな取り組み」を書いていただいた碓井氏は、長年にわたってセブンイレブンの情報システム部門のトップ責任者として、ITと情報の活用を通して、仮説検証経営を実現し、新しいサービスを実現してきた立役者である。諫訪氏の「サービス企業のイノベーションの実践」はオムロンの交通信号、自動改札機、券売機などに対する24時間無休のメンテナンスを受け持つオムロン・フィールド・エンジニアリングに経営陣として参画し、日の

当たらぬ低迷した職場を見事に再生し、卓越した顧客満足度をもった誇り高いサービス産業として、数々の賞を取るまでに至った貴重な記録である。碓井氏の言われる「生活者起点の価値共創」と諫訪氏の「事前期待の充足」はサービスを考える上で極めて重要な視点であると思う。また、両氏に共通しているのは、徹底的な事実データの収集と有効活用、効果測定の重要性、問題の構造的理義である。

後に続く2つの報告は、数理的なORアプローチでサービスの問題解決に挑もうという産学協同の事例である。「ホームセンターのサービスイノベーション」は鈴木氏が南山大学において続けてこられたホームセンターの店舗経営におけるさまざまな課題にORの手法を駆使して応えていった軌跡である。現場の問題意識を理解して、単純な公式の当てはめでなく的確な解法による解決策を見つけるというORの規範的なケースといえるであろう。「外食産業を対象としたサービス生産システムの構築」は神戸大学の貝原氏等による外食産業のサービス革新を生産工学的なアプローチで実現していくという研究である。ORサロンにご登壇いただいたものではないが、これからORとサービス産業との関係を考える上で大変参考になると思い、ご執筆をお願いしたものである。

今回の特集は、極めて多面的な問題であるサービスにおける実践的な改革事例を中心に、科学的、構造的な思考からのアプローチを論じていただいた。はからずも5つのレポートがすべて異なる業種に関するものであったのは、サービスに関する研究の特質の一つといえるであろう。その誕生からして、多様な問題に対する学際的な解決を研究するというOR原点から考えて、これからOR研究と実践の分野として、多くの研究者、実務家の方々に積極的に取り組んでいただき、我が国の強みを生かしていただきたいと思っている。