

価値創造と生活圏満足を共創で実現するサービスデザイン

Service Design for Co-Creation of Value and Life Satisfaction

巻頭言

生活圏満足に向けた サービス価値創出

Creating Service Value to Enhance Satisfaction in People's Lives



古山 浩之
KOYAMA Hiroyuki

SDGs（持続可能な開発目標）という言葉が日常生活の中でも頻繁に聞かれるようになってきたと感じている方も多いのではないのでしょうか。これは、我々の生活における満足感、価値観が従来とは変わってきていることが背景にあると思われます。この特集では、そのような生活における価値の充足を生活圏満足と定義し、その変化に対応して満足度を向上させるためのアプローチについて紹介して参ります。

生活圏においては、何らかのサービスを提供する側である従業員・供給者（Employee）の立場、買い物などのサービスを受ける側である消費者・受給者（Customer）の立場、及び社会の一員（a Member of Society）という立場、という三つの立場があります。そして、これら三つの立場の満足度である、従業員満足（Employee Satisfaction）、顧客満足（Customer Satisfaction）、社会満足（Society Satisfaction）に働き掛けて、生活圏満足度（Life Satisfaction）の向上につなげることが命題となってきます。満足度に働き掛けるアクティビティがサービスであり、このサービスを持続的に提供していくためには、サービスの機能設計だけでなく、契約・顧客管理・設置・運用・監視・保守・管理・マネタイズといったサービスライフサイクルや、顧客生涯価値、継続的改良運用、ビジネス設計などをひも付けて行うなど、技術の成長が経済の成長を支えるように設計されている必要があると考えています。このような観点から、東芝テック（株）は、サービスCAD、サービスライフサイクルマネジメントシステムの開発を行っています。更に、それらを実際に使ってサービスを共創し提供していくためのエコシステム環境や、ファシリテーション人財、教育の準備なども並行して行っています。

また、もう一つの重要なファクターである共創を実現するためには、可視化→共通の記号化→コンテキストの共有化→共感という一連のプロセスを踏んでいく必要があります。当社が開発している設計概念や、ツール、プロセス、人財は、サービスを様々な立場から考えて創り出すための環境として、サービスの共創を支えるサービスプラットフォームであると考えています。

この特集を通して、当社のアプローチをご理解いただければ幸いです。

東芝テック（株） 執行役員 全社デジタル統括責任者
Vice President and Chief Digital Officer, Toshiba Tec Corp.