

次世代経営研究会実施報告



「サービタイゼーションと共創価値の創造 ～日本の製造業の現状と向かうべき方向」

事業部会経営委員会
次世代経営研究会運営委員会

1. はじめに

2022年5月17日（火）に「次世代経営研究会第7回定例会」をTeamsによるリモートの形式で開催した。参加者は関係者を含めて33名であった。今回は明治大学専門職大学院グローバル・ビジネス研究科専任教授の戸谷圭子氏をお招きして、「サービタイゼーションと共創価値の創造～日本の製造業の現状と向かうべき方向」の演題でご講演いただいた。

2004年に登場したサービス・ドミナント・ロジック（S-D Logic）は、サービスの定義を塗り替え、サービス研究の方向性を大きく転換させた。一方、実務では、DX（デジタル・トランスフォーメーション）やカーボンニュートラルへの取り組みなどによりサービス経済化はさらに進み、製造業のサービス化（サービタイゼーション）も一般化しつつある。

S-D Logicは理論研究であり、実務的応用に課題があることが以前より指摘されてきた。今回は、S-D Logicとサービス研究の流れについて触れたのち、実務展開の鍵の一つであるサービス共創価値の測定に着目しつつ、大規模定点調査の分析結果から、日本のサービタイゼーションの潮流と課題についてお話しいただいた。さらに講演後にそれを受けてパネルディスカッションを行った。その概要を報告する。

2. 開会挨拶（品質工学会・会長 統計数理研究所・所長 椿広計）

第7回次世代経営研究会にご参集いただき感謝申し上げます。今回で7回目になった。実際にいろいろなことが議論できた場であったと思う。私も含め品質工学会は技術者の集団である。当初、技術経営を考えていく場と思っていた。しかし、経営そのものに急速な変革が迫られる時代の中で今やさまざまな社会課題を考え、技術をどう事業化するかも含めて、いろいろなことを自由に考え議論していく場に育ちつつあり、毎回興味深く、この研究会に参画させていただいている。

本日は、サービス研究の進展と製造業のサービス化をテーマにして、戸谷圭子先生に「サービタイゼーションと共創価値の創造～日本製造業の現状と向かうべき方向」について基調講演していただき、その後パネルディスカッションという形になる。宗平雅己氏に司会していただき、石津昌平氏、原田洋一郎氏、奥山奥士氏にパネリストを務めていただき、戸谷先生とともに議論を深めてもらう。戸谷先生にはサービス・ドミナント・ロジックについて商品開発プロセス研究会（日本品質管理学会と品質工学会の協同主催）のWG1（事業の最初の段階で何を行うべきか、何を考えるべきかを研究）でもご講演いただいて、大変インパクトを受けた。品質工学会の多くの方々に共有すべきテーマであると感じて、今日の研究会を迎えた。商品開発プロセス研究会WG1の主査である原田氏、そこに指導的立場で参加している青山学院大学の石津氏にもパネリストを