JAIST Repository
https://dspace.jaist.ac.jp/

Title	人間の厚生視点によるサービスイノベーションの展開
Author(s)	白肌，邦生；Fisk，Raymond P.
Citation	年次学術大会講演要旨集，27：372-375
Issue Date	2012-10-27
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/11041
Rights	本著作物は研究・技術計画学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Society for Science Policy and Research Management.
Description	一般講演要旨

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

２Ｃ１５

人間の厚生視点によるサービスイノベーションの展開

○白肌　邦生（JAIST，サービスサイエンス研究センター），
Raymond P. Fisk（Texas State University）

１．はじめに

既に成熟しつつあるサービス経済は，単に経済性を追求する段階から，社会，環境の福利，質向上をも目指した変革的サービス経済（Transformative Service Economy）を実現していく段階に直面している[1]．我が国のサービス科学研究は，この大きな経済観のシフトを意識しその健全な発展に資する貢献の在り方を模索することが重要である．

サービス科学研究の新しいトレンドとして Transformative Service Research (TSR)[2]がある．これは人間の厚生（本稿では Well-being 概念を，人間にとっての豊かな生活／身体を実現するという意味を明確にするために厚生と訳す）の観点からサービス活動を捉え直すことを目的としており，研究を進めることで社会的価値の変革を含む新しいイノベーションの種の創出が期待されている．

本稿では，サービスイノベーションのための新視点としての TSR の考え方を述べ，特に「都市」の経験について考察する．都市はホリスティックサービスシステム[3]として考えられ，あらゆるサービスが凝縮されており，それらが市民のより良い生活に影響を与えているためである．石川県能美市における地域活性化・伝統産業活性化のための取り組み事例から，TSR の分析視点の意義を議論し，今後の展開を見据えた課題を含めて結語とする．

２．人間の厚生のためのサービス科学視点の必要性

そもそもサービス科学は価値論が密接に関わる研究領域である．同じ有形財・無形財を提供してもその価値は受容者によって異なることは多くあり，何が顧客に真に価値があるのかを考えることからスタートしなければならないことからも明らかである．極めて多様な価値観を持つ市民が厚生に関わるより質の高い価値を得るためには，自らの周りに埋もれている（都市の）潜在的な価値材料を掘り起こし，活用するプロセスが必要である．

こうした価値に関わる状況改善の視点としてこれまで宮川[4]は，貨幣を使って多様な価値を１つの共通な価値システムに収斂させる「市場のプロセス」と，交渉と妥協を通じて何らかの社会的目的に関して取るべき行動案についての合意に達する「公共政策のプロセス」の存在を指摘してきた．そしてこれは転じて，経済学においては人間への投資を通じたケーパビリティーの拡大[5]，公共政策論においては適切な投票行動やコンセンサスという具体的な活動の必要性とともに展開されている．

経済学も公共政策論も人間の価値論と密接な関係があり，これはサービス科学の前提と共通する．しかし，厚生と都市におけるサービス経験を考えた場合，事業主体や行政機構が主たるアクターとして存在するだけでなく，市民も自らの厚生に関する経験を形成するアクターとして存在する．そして必ずしも経済や行政の公共政策の結果だけで得られる経験が市民の厚生を

高める経験だけではない．何か新しいサービス科学独自の視点が必要になると考えるのが本稿の立場である．

３．Transformative Service Research とその分析フレーム

人間の厚生に関して，サービス科学独自の視点を考える上で，TSR は「個人やコミュニティそして生態系に至るまで，消費に関わる実存在の厚生に改善や良い変化を形成することに主眼をおく研究」と定義される[1])．TSR は厚生に関する潜在的・実際の影響に焦点を当てていることが特徴である．この TSR の観点からサービスを研究する方法論に関して，筆者らは Anderson ら[6]の中で，次のレンズを分析単位として共に提案してきた．

（１）異なるサービス提供主体：サービスセクター，特定組織，サービス提案，サービスプロセス，個人サービス提供者等が該当する．
（２）異なる消費主体：人間としての個人，集団だけでなく，エコシステムも含む（例えば[7]）．それらは様々なアクターを内在しており，相互作用を行っている．
（３）マクロ環境：サービスと消費者の実在に影響を与える政策，文化，技術，経済環境．
（４）厚生アウトプット：サービス効果としてのアクセス性，脆弱性の緩和，ウェルネス，幸福，生活の質，公平さの維持，格差の減少

これらの視点を基に様々な価値共創プロセスを分析することが，人間の厚生視点での新しく有益なサービス活動形成に向けた出発点である．次節ではこれらの観点を基に，試みとして石川県能美市の伝統産業活性化と市民の厚生に関する課題を考察し，分析単位の意義について議論する．

４．TSR 視点に基づく都市サービス分析例

本稿では TSR 視点で都市における厚生に関する課題を考察する例として，石川県能美市の伝統産業である九谷焼と市民の厚生をテーマにする．地域活性化に関する調査事業として筆者らが２０１２年８月２３日（木）～８月２６日（日）に行った石川県能美市でのフィールドワークと，九谷焼振興に関する委員会のデータを本考察では使用している．フィールド調査は移動大学の形式[8]で行われた．まず地域活性化に関する問題を改善するという課題を基に，教員／院生らが地域を歩き各家庭や町会等に調査した成果をまとめる．そしてそれを住民に発表し，彼らにフィードバックをもらいながら共に課題を考え最終的には市民が主体となって状況改善を行うためのアクションプランを導く形式である．調査結果に基づけば，能美九谷の現状は以下にまとめられる．

石川県能美市は九谷焼の街である．加賀市・小松市・金沢市と石川の地域で九谷焼は発展してきた中で，能美市の九谷は産業九谷として発展してきた．しかしながら，現在，九谷焼の街としての市民意識は驚く程低くなっている．陶祖を祀る神社は往事の賑わいはなく，ジャパン九谷として世界に出て行った時代とは役者も住民も世代替わりをしている．また３０余年前の新興住宅地形成で全国から移住者が集まり，現在は地域の絆も希薄化しつつある．陶器ショップが並ぶ九谷陶芸村も日中は殆ど客がこない．

この状況を改善すべく，市ではこれまで様々なアプローチを展開してきた．公共政策論の視点では，既に能美市では十年以上前から九谷焼事業団体の代表を集めて産業活性化に向けた案

を検討してきたことになる．現在も昨年から九谷焼再生委員会立ち上げ，継続的な議論をしている．しかし，活性化のために能美九谷として核となるビジョンを作ろうとしても，少なくとも７つはある事業団体の利害関係を集約することは困難を伴い，いわゆるコンセンサスの獲得が極めて困難であった．

経済原則での改善を目指そうとすると，市場を活性化させる必要があり，これには様々な経営的努力が求められる．安価な製品が流行る中にあり，伝統的かつ高級な陶器市場は，縮小の一途を辿っている．また，市場参加者が増えるためには九谷焼の良さを知る必要があり，そのためには中長期的な教育という意味での人的資源への投資が必要になる．さらに，市場と政府の役割の観点では，九谷焼産業への補助金を提供することで供給側の活力を高める考え方があるが，現実には業界をぬるま湯につからせる事態に陥らせてきた．

このような，公共政策論でも経済学的でも，解決策はあるもののその歩みが停滞しがちな問題状況に対し，サービス科学および TSR の視点は異なる観点を提示できる．サービスとは広義に，その提供者と受容者が価値を共創するプロセス（例えば[9]）である．したがって，当該問題状況は，九谷焼を取り巻く一連の価値共創活動をシステムとして捉えられる．そして更に TSR では，文化を含むマクロ環境の影響を積極的に問いかける．たとえば，生活者自らの厚生にとって九谷焼はどのような意味を持つのか，という問いである．そして，自分が失いたくない事柄に関してそれを維持・改善するための共創に根をはる自立的活動を促す．そして，関連する問題状況を改善するために，今までにない価値共創関係やプロセスを見いだすように動機づけるのである．

仮にこの TSR 視点を外せば，九谷焼の問題は，九谷陶器を売る者と（潜在顧客も含めた）買う者の価値共創関係が分析対象となる．すなわち，九谷に関して特段の不満が無い市民にとっては，九谷焼に関する課題は九谷事業者のみの問題になる．現に，フィールド調査に於ける住民聞き取り調査では，九谷焼の再生よりはむしろ，買い物困難者の支援や介護システムの自立化，過疎と高齢化が地域の課題として重要視されていた．これに対して，文化を含むマクロ環境を着眼に持つ TSR 視点では，一見すると遠い問題としてあったものが急に自分の問題として個人に迫る．つまり，九谷に関しては何も不満が無いが故に希薄化していくものをいかに生活の場に取り入れていくかという点で，市民同士の課題になるのが TSR の重要な視座で課題である．現に，フィールド調査の取り組みから，住民から自発的に以下のフィードバックを得ることにつながっている．

（前略）**北陸先端科学技術大学の学生さんによる「活気ある寺井地区の形成」に関わる調査研究に同行させていただき，私なりに考えたアイデアです．**（中略）少なくとも今日寺井町が九谷の町と呼ばれ今もなお多くの作家，名士を輩出し続けているのは貿易九谷の功績を抜きには考えられません．しかし残念な事に，当時の栄華をとどめる商品は資料館に数点あるのみで殆ど残っておりません．それでも貿易九谷にほれ込んだ素封家が栃木県でそのコレクションを収めた美術館を開いています．それは見事なものですが，その一部でもお借りして発祥の地寺井で見ることが出来たらどんなにこの町の付加価値が高められるでしょうか．（中略）**JAIST の学生さんと話していて寺井は暮らしやすい町だとつくづく感じました．ことさら地域活性化など仕掛けなくても毎日の生活には何の不都合もありません．だからこそ，あっという間にどこにでもあるような特色のない無性格な地方都市に成り果てるという可能性もあります．地域固有の文化や歴史はそれだけでは人口の増加，雇用の拡大にはつながらないかもしれませんが，ここに住む人達が，私の町はこういう町なんですと言えるだけでもいいのではないでしょうか．**この町へ転居してこられた方が，都会からやってきた友人に，九谷焼の町だと聞いていたが，何もないじゃないかと言われ悔しい思いをしたというエピソードがヒントになっています．学生さん達もフィールドワークをしながら九谷焼を探すのに苦労していました．しかしこの貴重な機会を通じて思いを発信するのもこの企画をたてた皆さんに対するお礼になるのではないかと失礼ながら報告書をしたためました．

本フィールドワークは，はじめから TSR の視点で行われたわけではない．しかし，活動を通

じて，潜在的な価値共創（九谷焼をとりまくシステムと住民生活のシステムの価値共創）の存在および必要性を発見し，都市での生活経験から厚生に関わる価値を得ようとする動きが生まれつつある．この意味で，TSR 視点でこの取り組みは解釈可能であり，また TSR 視点でのサービスイノベーションを加速する重要な方法論になりうると言える．

５．結語

都市にはあらゆるサービス活動が存在し，その存在は都市で生活する多様な市民の厚生に影響を与える．厚生に関する価値を得るためには自らの周りに潜在する多様な価値の連鎖を認識する視点が必要であり，サービス科学，特に TSR は１つの視点を提示する．TSR の分析単位は人間の厚生を主眼に，潜在的なサービスシステムの存在を見いだし，自発的な価値共創の可能性を探ることができ，新たな状況改善の着眼として意義は大きい．

この一方，本稿で概観した TSR のアプローチはまだ発展途上であり，より具体的な方法論とするためには更に多くの研究が必要となる．特に，(i) 分析を進める上での出発点となる明確な「問い」が確立されていない（本稿で述べた問い以外にも有用なものはあり，その確立が重要である）．(ii) 状況改善の新たな自立的活動を促進させる方法論について，フィールドワーク技法が先進的だがまだそれを系統立てて方法論として確立できていない，等の課題である．多国籍連携での TSR の取り組みを活用し，継続的に研究を推進することで方法論構築を目指したい．

引用文献

[1] Mark S. Rosenbaum, Canan Corus, Amy L. Ostrom, Laurel Anderson, Raymond P. Fisk, Andrew S. Gallan, Mario Giraldo, Martin Mende, Mark Mulder, Steven W. Rayburn, Kunio Shirahada, and Jerome D. Williams, “Conceptualisation and Aspirations of Transformative Service Research,” Journal of Research for Consumers, No.19, pp.1-6, 2011.

[2] Ostrom, Amy L., Mary Jo Bitner, Stephen W. Brown, Kevin A. Burkhard, Michael Goul, Vicki Smith-Daniels, Haluk Demirkan, and Elliot Rabinovich (2010), “Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service,” *Journal of Service Research*, 13 (1), 4-36.

[3] Spohrer, Jim, (2010), “What is a holistic service system?” (accessed September 17, 2012), [accessed at http://service-science.info/archives/613]

[4] 宮川　公男（2002），『政策科学入門』，東洋経済新報社.

[5] Sen, Amartya., (2000), Development as Freedom, Anchor

[6] Laurel Anderson, Amy L. Ostrom, Canan Corus, Raymond P. Fisk, Andrew S. Gallan, Mario Giraldo, Martin Mende, Mark Mulder, Steven W. Rayburn, Mark S. Rosenbaum, Kunio Shirahada, and Jerome D. Williams, “Transformative service research: An agenda for the future,” Journal of Business Research (印刷中)

[7] Kunio Shirahada and Raymond P. Fisk, (2011), "Broadening the Concept of Service: A Tripartite Value Co-Creation Perspective for Service Sustainability," Advances in Service Quality, Innovation, and Excellence Proceedings of QUIS12, Cayuga Press, pp.917-926.

[8] 川喜田二郎記念編集委員会・永延幹男・丸山晋・笹瀬雅史・川井田聰・國藤進・岡部聰編集（2012），『融然の探検―フィールドサイエンスの思潮と可能性』，清水弘文堂書房.

[9] Vargo, Stephen L., Paul P. Maglio, and Melissa A. Akaka., "On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective," European Management Journal, Vol. 26, No. 3, pp. 145-152, 2008.