

Title	マルチステークホルダ参加型共創に関する研究 : Living Lab をケースとして
Author(s)	西尾, 好司
Citation	年次学術大会講演要旨集, 31: 421-424
Issue Date	2016-11-05
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/13922
Rights	本著作物は研究・イノベーション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 Research Policy and Innovation Management.
Description	一般講演要旨

マルチステークホルダ参加型共創に関する研究 —Living Lab をケースとして—

○西尾好司（株式会社富士通総研）

1. はじめに

健康・医療・福祉、高齢化市場、都市、生活に関わる製品やサービスでは、本当に作るべき新しい製品やサービスが明確でないことが多い。これらは、CSV、Sharing Economy など、現在注目を集めている領域と重なることも多い。これまでも企業は、競合他社や他のセクターと様々に連携し、自社の個人ユーザーとの共創もしてきた。しかしこれらの領域では、自社だけでは提供、または解決できない対象も多く、これまで直接の関わりの少ない多種多様な関係者との共創が必要になる。また、イノベーションの民主化、クラウドソーシングのように、個人・コミュニティの力を活用するイノベーションも活発になりつつある。これまでの自社のユーザーに限定せず、むしろ、対象とすることに関心のある人や共創・開発に協力したい人のように、これまで直接に関係のない人まで範囲を拡大して、その力を活用し、知識創造を進めるべきと考える。

本稿で取り上げる Living Lab とは、企業、ユーザー・市民、行政など多様なステークホルダーが参加して、ユーザー等の実際の利用環境・コンテキストに基づく評価洞察を行い、共創する活動で、北欧が中心となり活動が進み、2006年にEUの政策に導入されてから、急速に欧州を中心に活動が広がった。筆者は Living Lab に関して、欧州への現地調査や先行研究調査を中心に活動してきた（西尾 2012、西尾 2016）。日本でも、政府、地方自治体、大学など多様なセクターが Living Lab という共創の場に向けた計画作りや実際に活動を開始し、その中で多く参加するようになってきている。本稿では、最初に日本の事例をホームページなどの情報から概要を紹介し、現在進めている日本の関係者へのインタビューの中から日本での可能性や課題について、現時点で重要だと思われることを紹介し、最後に今後の普及に当たっての考察を報告する。

2. 日本の動向

2. 1 政府の取組み

経済産業省は、健康寿命延伸産業創出推進事業（地域におけるヘルスケアビジネス創出推進等事業）を実施しており、次に紹介する松本ヘルス・ラボは 2015 年度の採択事業の 1 つとして支援を受けていた。また、経済産業省が設置した次世代ヘルスケア産業協議会が作成した「アクションプラン 2016 年版」には、地域資源を活用した地域包括ケアシステムの構築を促進するため、地域版協議会等を通じて、地域における取組の例として、在宅領域における多職種連携等による新たなサービスの開発・実証を、利用者等と共創する機能の充実（「在宅版リビング・ラボ（仮称）」の設置）が挙げている。また、JST の RISTEX では、高齢社会共創センターの設立が計画されており、このセンターの活動の中で Living Lab の取組みを支援するという。

2. 2 松本ヘルス・ラボ (<https://m-health-lab.jp/overview/>)

松本ヘルス・ラボは、健康・医療、高齢化市場など向けの製品やサービスを提供することを考える企業と、「健康づくりのソリューション創りに参加したい」、「いつまでも健康でいたい」という市民を結び、健康づくりと産業創出の両面を実現することを目的とする活動である。松本地域を中心に、松本市、長野県、松本商工会議所などが参画して、住民参加型で健康的な地域づくりを目指す官民連携団体として 2015 年 9 月 30 日に発足した。

(1) 市民参加の方法：「健康パスポートクラブ」

「健康パスポートクラブ」とは、クラブの会員の健康増進と地域の健康産業のイノベーションを推進する会員制クラブであり、定期的な健康チェックと健康増進プログラムへの参加、地域の健康産業の

イノベーションを推進する活動など、自身の健康づくりと豊かで健康的な社会の実現を目指す。

年会費は 3,000 円であり、会員向けのサービスには、①毎年 2 回の血液検査や体力測定の実施、②定期的に健康増進のための運動プログラムや講演会に参加、③インターネットで血液検査や体力測定の結果を閲覧できるサービスの利用、④企業の健康に関する製品・サービスの企画・開発に参加して、アドバイスをモニターを依頼がある。④が共創や試験などの活動に参加することである。

(2) 松本ヘルス・ラボの企業への支援機能

① 共創の場（リビング・ラボ）の提供：健康ニーズの把握を支援

企業が、新しいサービスや製品の開発する際のヒントを見つけるための場作りを支援するため、健康パスポートクラブの会員と、健康づくりに関わる企業や団体が交流する場として、5~10 人程度のクラブメンバーが集まって意見を出し合う「ワークショップ」を開催し、企業が検討しているプランに対して、意見やアイデアを交換するようにする。

② 実証の場（テストフィールド）の提供：テストマーケティングを支援

健康パスポートクラブメンバーの協力を得て、試作品の使用感想や効果を収集するテストマーケティング、製品やサービスの改善点を検討する支援を行う。実際に使ってみたユーザーの声を聞きながら改善していくことで、消費者に受け入れられる質の高い製品やサービス作りを支援する。

③ 相談の場の提供：専門機関とのコーディネート

健康づくりのためのサービスや製品開発の中で根拠を提示する必要がある場合に、連携できる大学や医療機関をコーディネートし、健康づくりの効果をきちんとした証拠として示せるように支援する。

2. 3 横浜市と東急電鉄「WISE Living Lab」(仮称)

(<http://www.city.yokohama.jp/ne/news/press/201607/images/phpIUWKUj.pdf>)

横浜市と東急電鉄は、2012 年締結の「次世代郊外まちづくり」の推進に関する協定に基づいて、たまプラーザ駅北側地区をモデル地区として、産官学民の連携や協働によるまちづくりを進めてきた。そして、2016 年 8 月 10 日のプレスリリースにおいて、東急電鉄が所有する土地・建物を活用して「次世代郊外まちづくり」の情報発信や活動拠点となる場「WISE Living Lab」(仮称)の整備に着手することを発表した。この拠点は、①次世代の暮らしを体感できる「エネルギーと暮らしのギャラリー棟」、②次世代の郊外での働き方を実践するコワーキングスペースや、空き家活用・住替え・建替等の住まいの相談窓口を備えた「コミュニティと住まいのコンサル棟」、③集合住宅のモデルルームをはじめとした「次世代郊外まちづくり」に関する展示や、コミュニティの醸成を促進するワークショップ等を行う「まちづくりと住まいのギャラリー棟」の 3 棟から構成されている。なお、2017 年春の本施設の完成を契機に、「次世代郊外まちづくり」が目指す「コミュニティ・リビング」活動を開始するという。

2. 4 神奈川県立保健福祉大学地域貢献研究センター (<http://www.kuhs.ac.jp/livinglab/>)

神奈川県立保健福祉大学は、地域貢献研究センターを介護保険事業所「風の谷リハビリデイサービス」(神奈川県三浦市)に設置し、リビングラボ事業を開始している。この拠点は、2015 年 9 月神奈川県立保健福祉大学、神奈川県産業技術センター、三浦市、三浦市立病院、三浦市社会福祉協議会、よこはまティーエルオー、湘南信用金庫及び風の谷プロジェクトとの間で、リビングラボの運営の連携協力協定を締結し設置したものである。この介護保険事業所は同大学の卒業生が運営する事業所である。

連携協力協定では、リビングラボの運営での協力事項として、①リビングラボへの教員及び協力学生等の派遣、②高齢者の生活支援製品及びサービスの開発に関する技術協力及び共同研究、③高齢者の健康、栄養及び生活実態調査に関する情報提供及び調査協力、④製品及びサービスの開発に関するニーズ・シーズマッチング協力、⑤リビングラボで開発された製品及びサービスの社会実装試験を挙げる。

神奈川県立保健福祉大学がリビングラボのコーディネーターとして機能し、教員・学生が地域住民と一緒に、地域の抱える問題を調査し、高齢者の生活支援や健康増進、社会参加を促すための戦略を立案。この戦略を基に、どのような製品やサービスを開発すべきなのかを考え、問題解決のデザインを創る。必要な製品やサービスを開発できる企業を募集し、住民のニーズと企業のシーズとをマッチングさせた製品開発を行うこととしている。

3. 海外の動向

3. 1 米国の取組み：Smart City 政策の中での Living Lab

Living Lab は欧州が政策として積極的に取り組んできた活動であるが、米国では PCAST*

Technology and the Future of Cities”(2016.2)を策定したように、スマートシティ政策の中でも取り上げられている。例えば、2015年に、US Ignite と Mozilla Foundation による Smart City Initiative では、共創に関連する支援の1つとして、15か所のコミュニティを対象に、計\$6Mの資金を提供し、地方政府・大学・NPO、市民などが参加・支援するサービスアプリ開発を支援する。都市や地域を越えてアイデアやアプリケーションのシェアを推進するだけでなく、市民やコミュニティ・組織などの多様なステークホルダーの参加を進める Living Lab や Community of Practice の創出を目的とする。ここでは、中央統治型とは異なるスマートシティの構築を考え、オープンデータ、技術やデータの交換を進め、イノベーションや都市再生を推進するオープンな “Internet of Cities” の構築を狙っている。

3. 2 EU : Open Innovation 2.0

EU の中では、従来の Open Innovation の活動について、社会的目的の達成に向けて、多様な相互関係性(コト)を踏まえて、企業/政府・自治体/大学/市民・ユーザーが一緒になり共創するものであり、市民・ユーザー主導も増加して、多層的スパイラル進化するという考えが出ている。この活動を EU では、Open Innovation2.0 と呼び、その重要なツールとして Living Lab が位置づけられている。Open Innovation 2.0 の 2016 年の会議の中で、“6. Reinvent living labs to better leverage the Open Innovation approach. Raise the importance of Living Labs as innovation policy tool.”と指摘された。2006年のEUでの本格的な導入から10年が経ち、欧州でも Living Lab のコンセプトは重要であるが、その実施の難しさ、各参加者の役割の多様性など、その仕組みの変革が必要となっており、欧州の議論は、今後の日本の取り組みでも注視していく必要がある。

4. 日本でのインタビュー調査から

現在、昨年の本学会の大会で報告した福岡市を舞台とする「おたがいさまコミュニティ」や上述の松本ヘルス・ラボ、あるいは、現在 Living Lab に取り組んでいる企業や自治体などの関係者のインタビューを進めている。この中から日本での可能性や課題について重要だと思われることを一部紹介する。

4. 1 市民の反応

健康医療サービスを対象とする場合の住民参加については、健康増進を掲げて参加者を集めることは容易ではないということが多く聞かれた。健康や介護という言葉を使わないで、楽しむことをアピールすることで、結果として健康や介護に貢献するという考えの方が多くの参加者を集めることができるという。市民を如何に集めるかは大きな課題であり（必ずしも大人数を集めることが Living Lab の活動に必要な訳ではないことに注意）、松本ヘルス・ラボでは、市民への共創の参加を促すために、「あなたのアイデアは、健康のための新しい製品・サービスを生み出す手助けになります」、「健康志向の高い仲間との出会いや交流の機会としても楽しめます」と、また Testbed への参加を促すために、「企業が開発中のサービスや製品を世界で最も早く体験できます」、「一定期間使用してみた感想や意見、要望を企業へ伝えることで、より優れたサービス・製品を世に送り出すことができます」、「試作品の体験そのものがあなたの健康づくりに役立つことでしょう」とアピールしている。

4. 2 企業の反応

Living Lab の活動に参加するだけでなく主導的に共創を進める企業も出ている。企業では、Living Lab の Testbed 機能の活用を目的とすることが多い。しかし、Living Lab のコーディネーター側に、参加する住民等との議論を勧められると実施することが多く、中には共創まで展開する場合もある。議論の場は、当然のことながら企業にとってはフィードバックの獲得というメリットがあるので、企業の評価は高い。ただし、多くの場合は、自社で考えた製品やサービスの試験・評価に留まる。中小企業の場合は、自社の製品やサービス、あるいはそのアイデアについて、必ずしも自信をもった構想にまで固まっていなくても多いので、議論や共創の提案を受け入れ実施することも多いという。しかし、中小企業の場合は、課題や実施したいことが明確でないという点で、アイデアがだされたとしても、その評価、意思決定に時間がかかることや、様々なプロセスにコーディネーターが関わらないといけないという難しさも指摘された。インタビューや筆者が参加している議論の場では、個人を自社の既存事業の延長やユーザーを自社製品の実証実験のテスターやモニターと考えていると思われる発言も多く聞かれ、これまでのマーケティングの延長とみなす傾向があり、共創活動のパートナーとしての認識は低い。

興味深い例もある。Living Lab の取り組みを知った企業が、自社の意思で新しい取り組みに動くケースも出ている。例えば、「おたがいさまコミュニティ」の関連で、UR 都市機構九州支社では、団地居住

者の高齢化が深刻なことから、他の事業者や大学と連携して課題解決に向けて取り組みたいと考えていたが、どうすればよいかわからなかった。参加した活動を参考に、地域に足を運び、地域と大学を結びつけることの重要性に気づき、サービスを UR が直接提供することができないが、UR が動き場を提供することが必要と認識して、孤独死防止や買い物支援、入居者の満足度向上を目的に、COOP 商品の試食会や添田町役場・出張販売などを、大学や他の事業者、自治体と連携して実施している（原口 2015）。

5. 考察

ここでは、企業の Living Lab のような活動に参加する意義について考察をしたい。CSV やソーシャルイノベーションを重視する事業者の中には、社会課題解決による、より良い社会作りを提唱し、多種多様な関係者と市場を構築して、社会的なイノベーションを育むことを考える。目的は明確であり、その重要性の理解は決して難しいものではない。しかし、市場の特定のターゲット顧客に焦点を当てて、ニーズに合わせて製品を提供する活動とは違う。従来のような仕組みで新規事業を捉えるのとは異なり、具体的な行動にしていくための活動は、それまでの経験から保証されるというような性格のものではなく、定型化しにくいので組織として実施しにくい。

Lester and Piore(2004)は、企業には、「分析的な取り組み」（企業が設定した問題の解決型）と「解釈的な取り組み」（ユーザーの行動を対象とする）の両者がイノベーションの実現に必要であるが、前者が優勢と指摘する。解釈的な取り組みは、参加者が信頼を醸成しながら進め、時間と手間がかかる点で企業にとって馴染みにくい活動である。しかし、継続的に実施することが難しいが故に、本当に必要な時に実施できなくなるという懸念が生じる。彼らは、「Public Space」が社外や社内が必要と指摘する。この「場」は、異なる職業や多様な経歴、幅広い視野を持つ人々が参加して自由奔放に語り合う開放的な「対話」ができる場である。ここでの対話は、目的に向かい直線的に進むよりも、当初の狙い通りには進まず、参加者が変化し（新しい発想を生むには流動的な方がよい）、プロセスも様々ある。これは、様々な参加者を（緩やかでも）つなぐ場であり、調整の場でもある。各々の立場や行動論理を認め多様性を許容・理解しあい作り上げていく場であり、互惠性・互酬性の関係に基づくことも多い。筆者は、Living Lab をイノベーションの Public Space と位置付けるべきと考える。

Living Lab は、最終的な到達点（解決策）が、最初から明確に決められない（変化する）ことも多い。このような「曖昧な」状態を前提とし、対話を通じて意味を見つけ、作り出すプロセスを行う場が必要であり、特にイノベーションの初期段階や探索段階で求められる。Living Lab のような活動は曖昧な活動であり曖昧であるが故に、その加減が難しいのであるが、手間や時間をかけて経験からつかむものであり、試すことや関わることを通じて掴んでいく必要がある。このような活動は暗黙知が支配するともいえ、模倣が難しいことから、このような取り組みは属人的なものになりやすい反面、組織的にこのような活動が可能とする企業にとっては、一企業で事業を行うよりも、戦略的な取り組みの多様性を増やすことにつながる。筆者は、現在企業では PDCA サイクルが強調され、一層「曖昧さ」の許容範囲が狭まっているのではないかと考える。このような活動を企業がしていないのか、というところではない。個人レベルは様々な解釈的な取り組みを行っていることがみられるが、これを組織的な行動に展開することができないということがよくみられる。必ずしも成果が見込まれる訳ではないが故に、企業としては、複数の評価基準を持ち、「Public Space」のような場の構築や取り組みに不適切なブレーキがかからないように意思決定や組織体制を整備するために Living Lab のような活動が必要となる。

（参考文献）

原口尚子（2015）「地域課題の解決の視点によるニッチ市場への参入方法～多様な主体によるパートナーシップ構築に向けて」九州経済調査月報 2015 年 12 月

Lester, R.K. and M.J.Piore（2004） Innovation, The Missing Dimension, Harvard University Press
（『イノベーション：「曖昧さ」との対話による企業革新』依田直也訳日本生産性出版）

西尾好司（2012）「Living Lab（リビングラボ）ーユーザー・市民との共創に向けて」富士通総研経済研究所研究レポート

西尾好司（2016）「ユーザー・市民参加型共創活動としての Living Lab の現状と課題」富士通総研経済研究所研究レポート