

Title	サービスベースの統合型モデルによるイノベーションの創出
Author(s)	城村, 麻理子; 鈴木, 浩
Citation	年次学術大会講演要旨集, 25: 576-579
Issue Date	2010-10-09
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/9363">http://hdl.handle.net/10119/9363</a>
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

## 2 D 1 6

### サービスベースの統合型モデルによるイノベーションの創出

○城村麻理子（東芝ソリューション）、鈴木浩（GEエナジー）

#### 1. はじめに

ユーザの視点から新しい組み合わせのサービスの価値が生まれ、その新しいサービス価値はシミュラクルの発想に基づくイノベーションのモデルとして説明できる。クラウドにおける SaaS のような新しいサービスの創出もその一つの可能性と考える。SaaS は従来の製品ベースの統合型と異なり、技術の成熟の結果より生み出されたサービスベースの統合型として、顧客価値による新しいビジネスが展開される。

今回、シミュラクルのモデルをベースに、サービスベースの統合型モデルによるイノベーションを提案する。

#### 2. サービスのロングテールモデル

まず、都市ガスや水道事業者、あるいは自治体向けの事業者について考える。

人口規模の大きな地域をユーザとする大手事業者、例えば都市ガス事業者の大手である東京ガスや大阪ガスでは、独自のソリューションへの投資額は大きく、また彼らが大都市地域にサービス提供するための独自のカスタマイズ要求は多い。

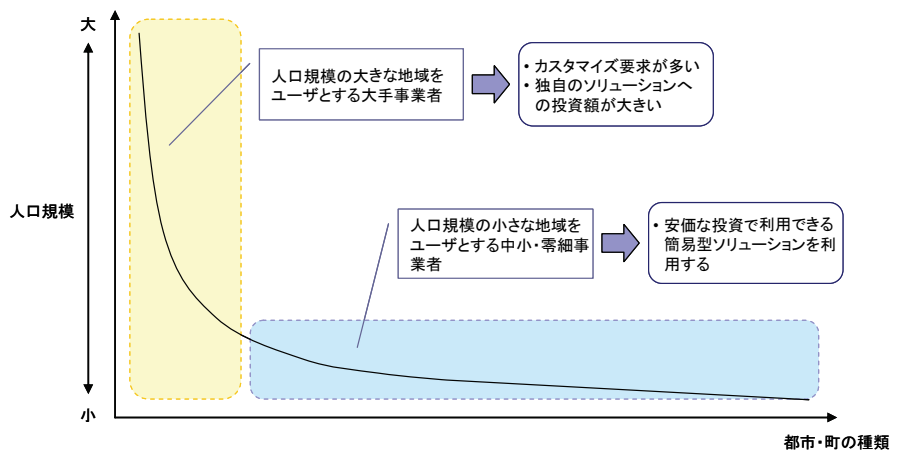


図1 サービスのロングテール

一方、人口規模の小さな地域をユーザとする中小・零細事業者は、大手ほど大きな規模でソリューションへの投資ができない。そのため、安価な投資で利用できるような簡易型のソリューションを利用するが多い。

したがって、図1に示すように都市ガスや水道事業者、あるいは自治体向けの事業者向けのサービスでは、一般的にロングテール理論に沿ったモデルが成り立つとされている。

#### 3. クラウド・コンピューティング実現後におけるロングテール

次に、クラウド・コンピューティング実現後におけるモデルについて考える。

システムに対して独自のカスタマイズの要求が高いユーザは、従来のメインフレームによる基幹システムや、ユーザ自身が開発したり、パッケージを利用したりして構築、運用するようなユーザ独自のシステム、つまり、scratch and build 型のシステムを求める場合が多い。これらは、これまでシステムを提供するベンダ側が主流としてきた製品、または市場である。

一方、システムに対して独自の要求が低く、またシステムへの投資も低く抑えたいようなユーザは多くいる。ベンダ側にとって、ユーザ単独では魅力的な市場として捉えづらかった領域である。かつての主流派の製品や市場に焦点を合わせず、図2に示す曲線のテールに移行して考えると小規模でニッチな要求は多く存在し、システムについてもロングテール理論は成り立つと考える。

このようなニッチな要求が多く存在する市場に対して、SaaS や PaaS で提供されるソリューションが適用しやすいと考える。SaaS や PaaS であれば効率的かつ短期間でシステムを構築することができ、ユーザはニッチな要求を入手するためのコストが劇的に下げることができるからである。

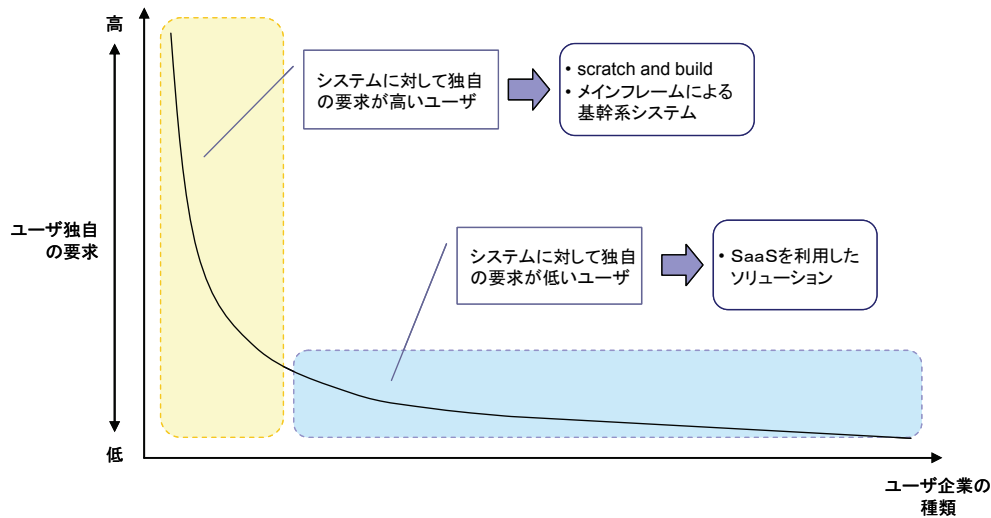


図2 クラウド・コンピューティング実現後におけるロングテール

#### 4. ポストモダンにおけるシミュラークル

ここで、ポストモダンの考え方を適応したクラウド・コンピューティングのモデルについて述べる。社会学におけるポストモダンの特徴のひとつは、二次創作、シミュラークルの存在であり、オリジナルとコピーとの区別のつきにくい中間形態が支配的になる現象を示している。

従来、物語のシリーズにおける展開は物語消費といわれる構造を取っていたと説明され、連続する小さな物語を見ているとその後ろに大きな物語（設定、世界観）が見えてくるような構造である（図3）。

一方、シミュラークルに象徴される物語の展開は「小さな物語たち」と「大きな非物語」の二重構造になっている。それぞれの小さな物語がモジュールに分解され、次の小さな物語はそのモジュールの新しい組み合わせによって作られるという構造である。この小さな物語たちがシミュラークルである。大きな非物語は設定の集積であり、物語性をもたない。また、モジュールの集合をデータベースと呼ぶ（図4）。

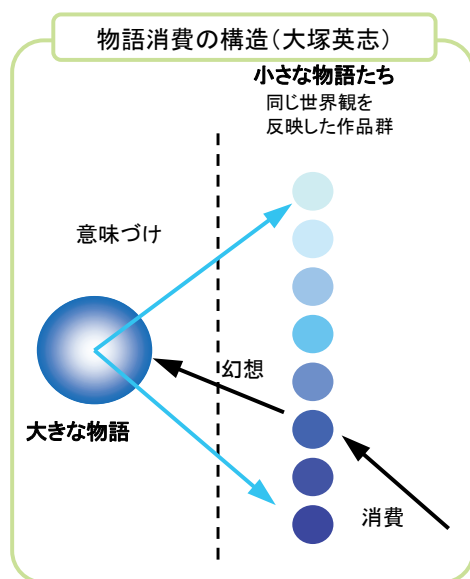


図3 物語消費の構造

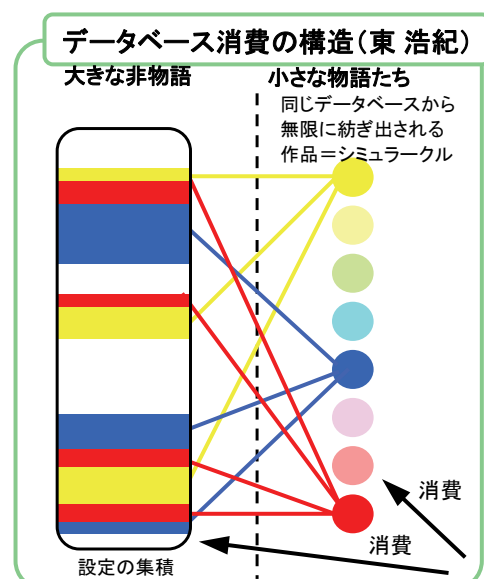


図4 データベース消費の構造

シミュラクルの例が、秋葉原でソフトウェアを販売するときに登場したデ・ジ・キャラクター、通称でじこである（図5）。この人物は背景にどのような物語も持たず、単にあるソフトウェアを販売するときのマスコットとして登場した。ところが、その後、でじこを構成する多くの特徴、たとえば、猫耳、しっぽ、メイド服、大きな手足、などのモジュールを元に生み出された、プチ・キャラクター、通称ぷちこ（図6）と称される人物は、でじこの個々のモジュールを組み合わせる形で登場し、全く新しい小さな物語を構成したのである。



図5 でじこ



図6 ぷちこ

このように、小さな物語の後ろには大きな非物語が存在し、それがデータベース構造を持っているというのがシミュラクルの特徴である。我々は以前、クラウド・コンピューティングにおけるユーザ視点から生み出される新しいサービス価値について、ポストモダンにおけるシミュラクルの発想を基にイノベーションモデルを考えた。

### 5. サービスベースのモデル

コンピュータシステムの変遷の中で、従来のコンピュータシステムの構成要素は個々に分割されモジュール化した。モジュールがユーザ側の必要性によって統廃合され、新たな組み合わせを生み出すことが可能となった。この新しい組み合わせによって出来上がるものがサービスとなり、ユーザの新しい価値観に依存する。この新たな組み合わせをシミュラクルとし、シミュラクルのモデルをベースにサービスベースのモデルを考えた（図7）。

これらは、製品ありきのプロダクトベースからサービスベースにシフトしている流れと合わせて考えることができる。ユーザの新しい価値観により求められるサービスは多様であり、新たな組み合わせは決して一意ではない。そのため、ユーザに提供するサービスは、いくら製品ベースから発想してもユーザが求めるようなサービスへ展開しづらいと考える。これまでの成り立ちを意識せずにユーザの新しいサービス価値を想像することが必要となる。そこで、我々はシミュラクルのモデルをベースにしたサービスベースのモデルを提案する。

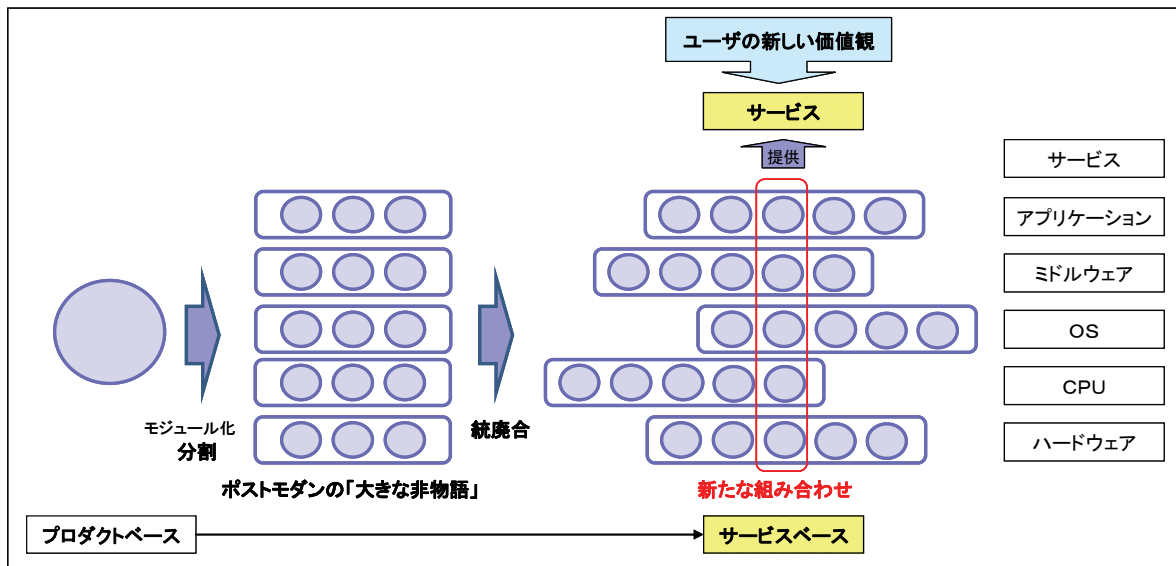


図7 サービスベースのモデル

また、先に述べたクラウド・コンピューティング実現後におけるロングテールとシステム構成のタイプを照らし合わせてみると図8のようなイメージとなる。SaaSを利用したソリューションが適用しやすい市場において、多様な選択肢を用意してもそれだけで需要は増えず、ユーザがそれぞれの必要性やコストに合わせてニッチな要求を見つけられるような方法を提供しなくてはならない。そのために、ユー

ザの新しい価値観をいかに発掘できるかを意識して活動するかが重要と考える。

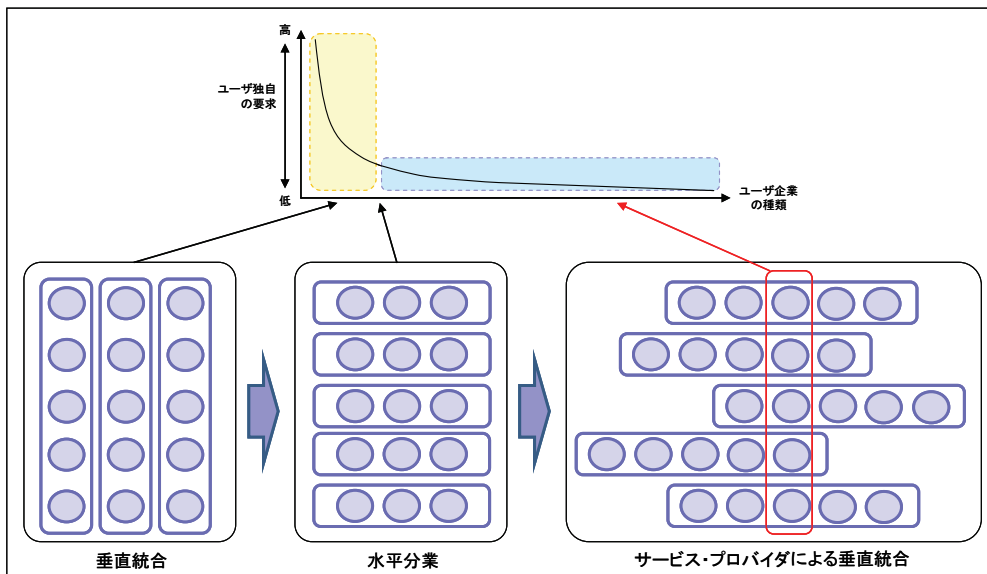


図8 サービスベースのモデルとロングテールとの関係

## 6. おわりに

近年、ユーザの視点から新しい組み合わせのサービスの価値が生み出されてきているが、そのイノベーションモデルを考察するにあたり統合型の製品やサービスを定義する。

従来のサーバ製品やパソコン、ワープロソフトなどの製品は、「プロダクトベースの統合型」とし、当然ながら製品自体への依存度が高い。また、iPad やスマートフォン、SaaS に代表されるクラウド・コンピューティングは、従来の製品ベースの統合型と異なり、技術の成熟の結果より生み出された「サービスベースの統合型」と定義する。「サービスベースの統合型」はフレキシブルであり、柔軟性や親和性が高いことが特徴である。今後、モデルを基準にして市場における「サービスベースの統合型」の可能性を研究していく。

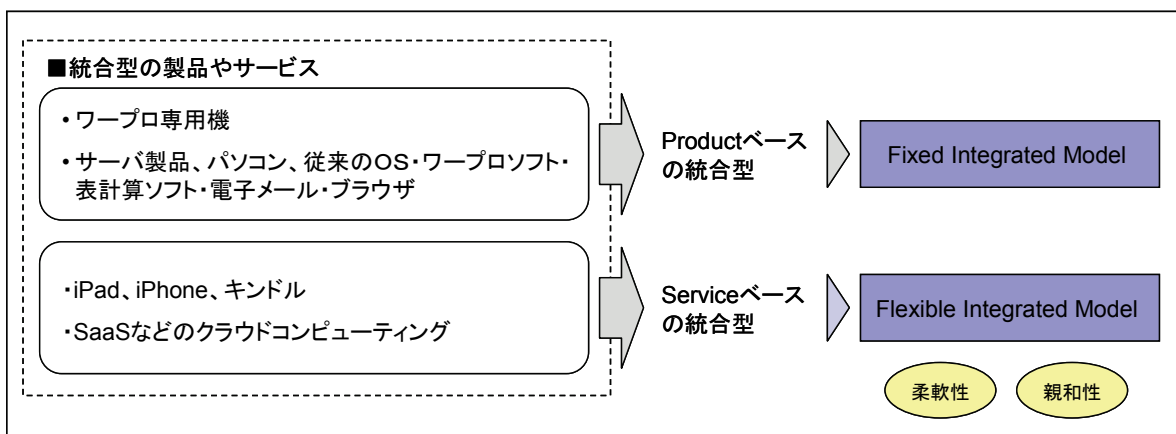


図9 統合型の製品やサービスの定義

## 文献

- (1) 東浩紀「動物化するポストモダン」講談社現代新書、2001
- (2) クリス・アンダーソン「ロングテール」ハヤカワ新書、2009