

## サービス設計効率向上のためのサービスTRIZの開発

システムデザイン学部 ヒューマンメカトロニクスシステムコース 教授  
下村 芳樹

E-mail: yoshiki-shimomura@center.tmu.ac.jp

URL: <http://www.comp.metro-u.ac.jp/smmlab>



1. サービス工学は、サービスが生み出す高付加価値に注目し、サービスを工学的な立場から取り扱うことにより、その設計・開発のための方法論を提供することを目的としている。

2. サービス工学では、サービス設計解の実現可能性や効率性に関する評価方法の開発が現状課題の一つとされている。

3. サービスに限らず実際の設計では、設計者によって記述される中間設計解は論理的、物理的な面で様々な矛盾を内包しており、それがサービスの実現可能性や効率性に影響を及ぼしている。サービス設計を行う上においても、設計解が内包する矛盾を早期にかつ効率的に解決することは設計効率とサービスの生産性を向上させる上で重要な課題の一つである。

4. 著者らはこれまでに、サービス設計プロセスおよびその事例の考察結果から、中間設計解において発生する矛盾の検知、解消手法の提案を行っている。

5. 本稿では、これらのうち機能の語彙表現に着目した矛盾検知手法について詳細を述べるとともに、著者らが開発を進めているサービス設計支援システムであるサービスCAD用追加モジュールとして実装したプロトタイプシステムについて述べる。

