

# サービスデリバリープロセスにおけるサービス活動・製品挙動の統一表現手法



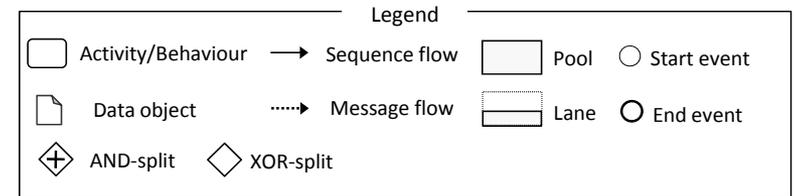
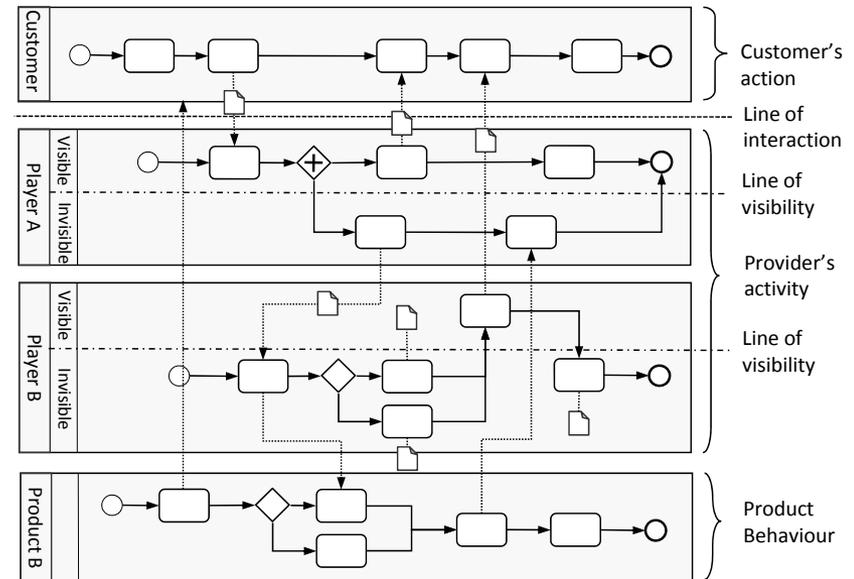
システムデザイン研究科ヒューマンメカトロニクス専修 博士前期課程1年

加藤 紘史 下村研究室

E-mail: kato-hiroshi@sd.tmu.ac.jp

## <概要>

1. 消費者は製品単体から得られる価値よりも、製品とそれに付加価値を与えるサービスから総合的に得られる価値を重要視しつつある。
2. 従来、製品とサービスは明確に区分され個別の分野において扱われてきた。しかしながら、製品には必ずサービスが付随しており、またサービスもその価値増大のため製品を利用していることが多い。つまり、顧客価値を最大限に高めるためには、製品とサービスを効果的に組み合わせることが肝要である。
3. 本研究の目的は、製品とサービスの関係を考慮しながら、協調的に設計可能とすることである。
4. 既存研究において、サービスの提供プロセスを表現するモデルであるサービス・ブループリントが提案されている。ブループリントはサービスにおける人的活動を時系列かつ視覚的に表現するモデルである。
5. 一方、サービス提供プロセスにおいては人的活動のみならず、製品の振る舞いも考慮することが高価値サービスを設計する上で、重要である。本研究ではサービス・ブループリントに製品の振る舞いを含むため拡張を行う。
6. 本提案手法の有効性を、実在サービスを用いて検証する。



サービス活動・製品挙動の統一表現スキーム