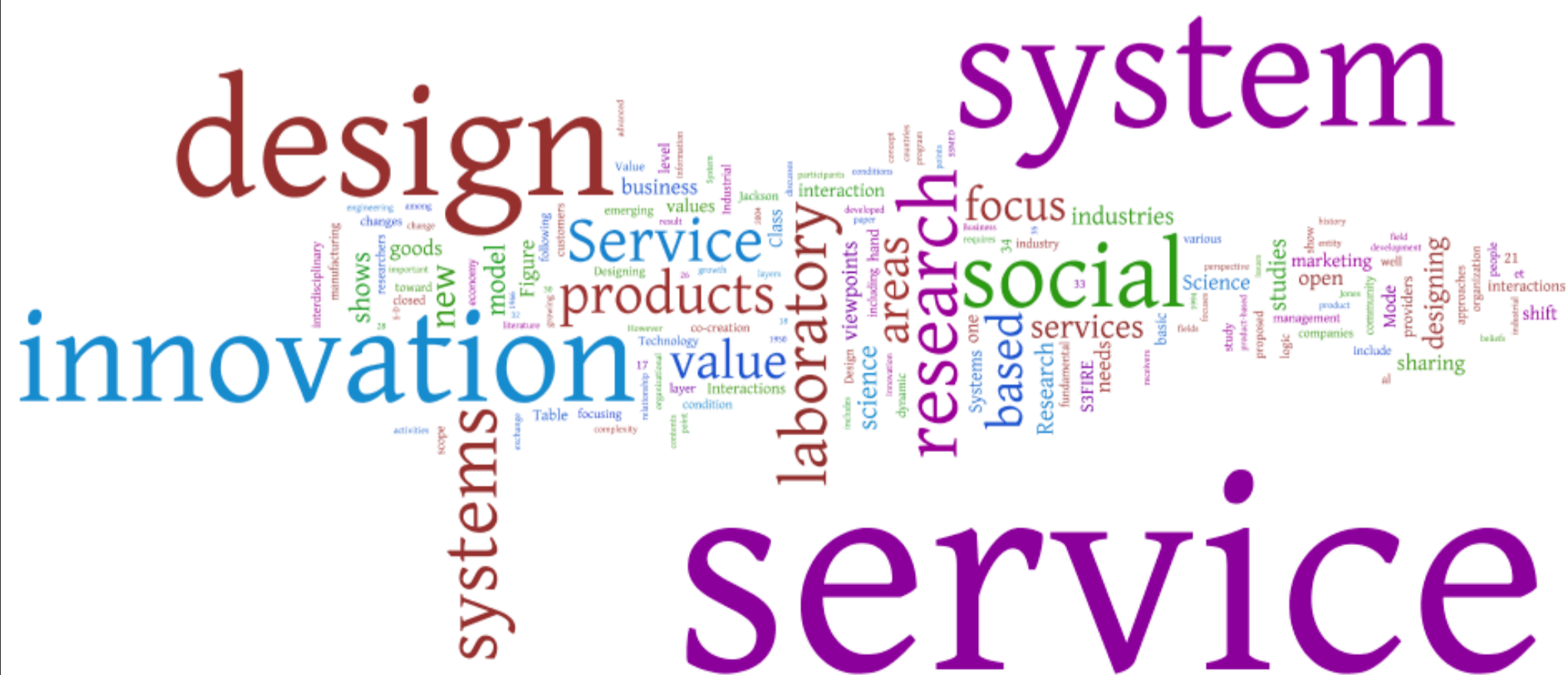




社会デザイン工房プロジェクト

Web site <http://waseda-sdl.com/>

Sawatani, Itoh, Kobayashi, Waseda University



すべてをサービスと捉える

アダム スミス (国富論 1776)による2つの価値

- 使用価値(value in use)と交換価値(value in exchange)

産業分類 (クラーク(1940, 1957)による産業分類基準)

- 天然資源に関する産業： 農業、漁業等 「第一次産業」
- 輸送可能な財(goods)： 鉱工業、公益、建設業等 「第二次産業」 →製造業
- その他の産業： 商業、運輸業、非物質的な生産を伴うその他の活動を含む 「第三次産業」 →サービス業 (公益、建設業を含む)

サービスマーケティングでの物に対するサービスの特性を定義する試み (物かサービスかといった二元論)



サービス・ドミナント・ロジック(Service-Dominant Logic)

- サービスは **顧客との「価値共創」** 物にもサービスにも共通するロジック

社会システムは サービスシステム

サービス

- 顧客との価値共創、サービスシステム要素間の価値共創

サービスシステム

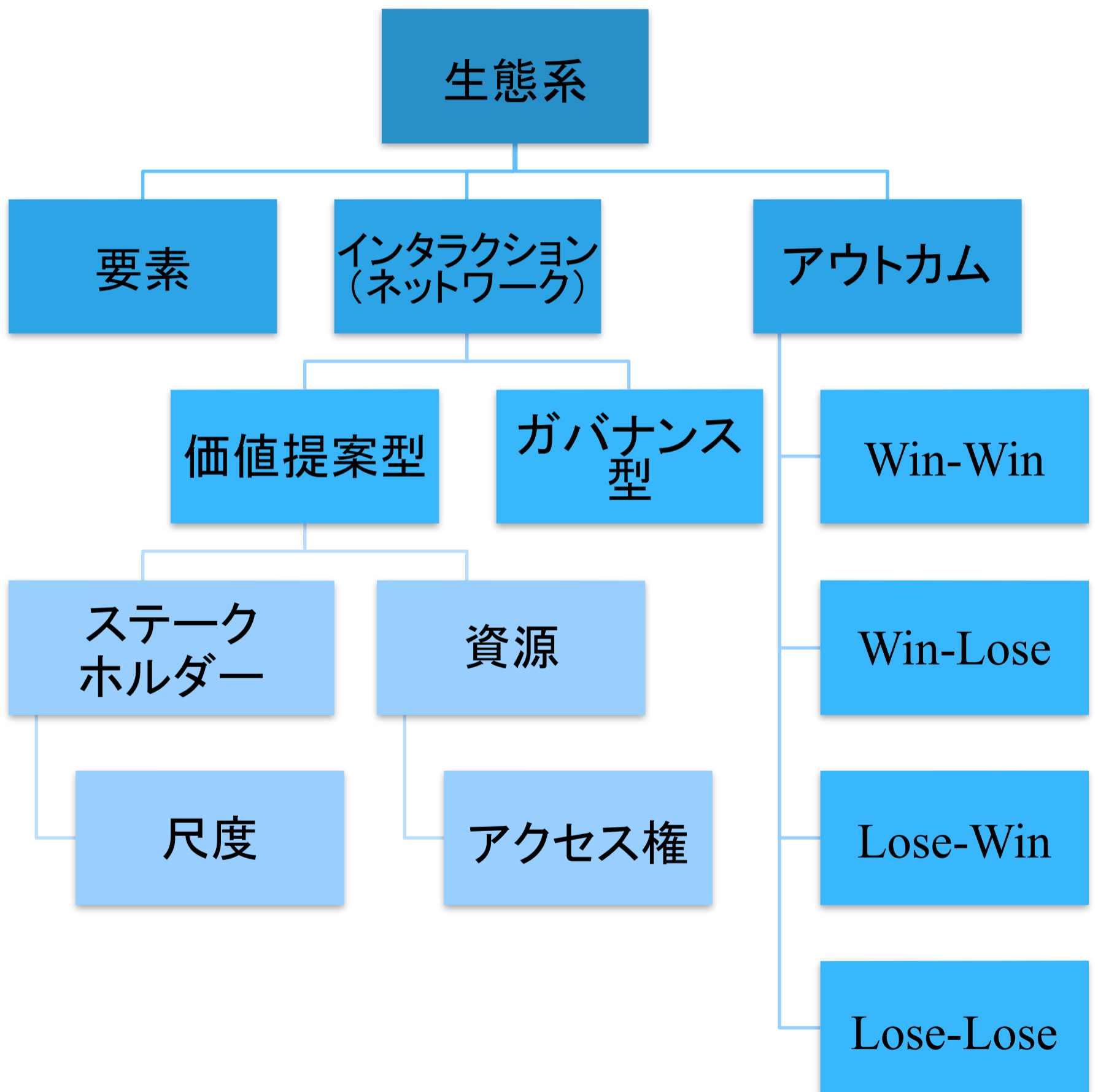
- 価値プロポジションによって他のシステムに連結される資源の配列（人、家族、組織、企業、地域、国等）
- サービス・システムの要素：人、情報、ビジネス、技術

サービスサイエンス

- サービス・イノベーションのための知識体系、サービス・システムの研究

サービスシステムの重要概念

(Ref: Spohrer and Maglio 2009)



サービスシステムのデザイン

目的に応じたプログラムデザインの必要性

- ターゲットとする**問題領域のスコープ**
(人・組織・社会)
- 想定システムの**ゴールの明確さ** (クローズド・オープン)

		想定システムのゴールの明確さ (価値共有の状況)		
		クローズド・システム (class 1)	オープン・システム、 ゴールは共有されている (class 2)	オープン・システム、 ゴールが十分に共有 されていない (class 3)
スコープ	Micro: 人	プロダクト デザイン	サービスデザイン	
	Meso: 組織		イノベーション創出 プロジェクト	
	Macro: 社会システム			

広がるプロトタイプの領域

コンセプト・プロトタイプ

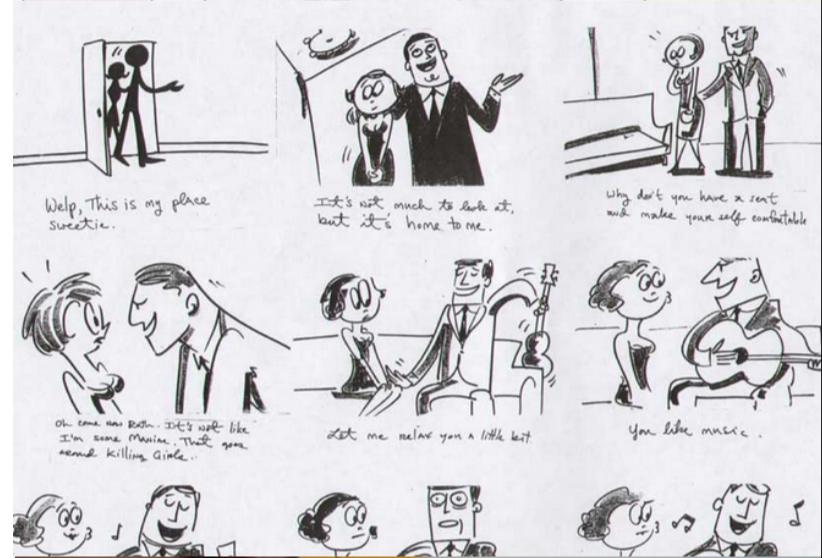
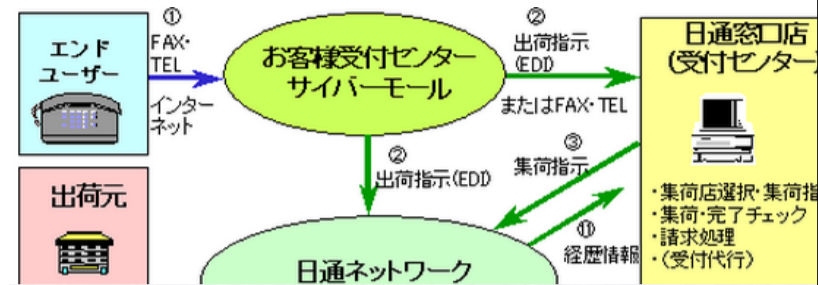
- ストーリーボード、シナリオ、スケッチ
- ビデオ、スキット
- ペーパープロトタイピング
- ビジネスモデル

プロダクト・プロトタイプ

- ペーパープロトタイピング
- スタイロフォーム、粘土
- 3Dプリンター

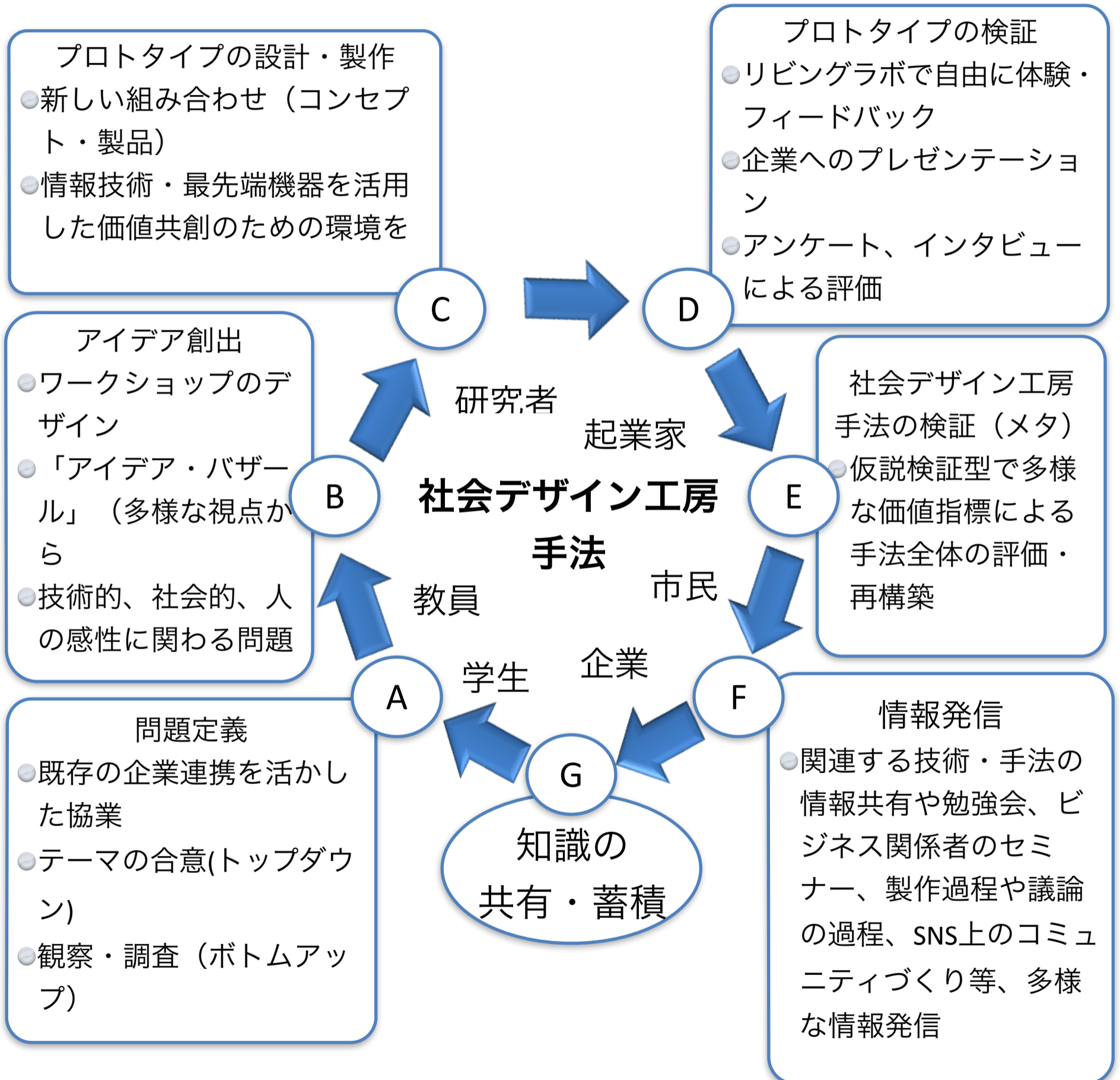
エクスペリエンス・プロトタイプ

- ストーリーボード、シナリオ、スケッチ
- ビデオ、シミュレーション



参照：Ideo, その他製品 prototype

大学等における研究成果等のプロトタイピング及び社会 実装に向けた実証研究事業イノベーション創出モデル (CI3 : Center for Idea Interacted Innovation)



This work was supported by "CI3: Center for Idea Interacted Innovation" of the Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology (MEXT), Japan.

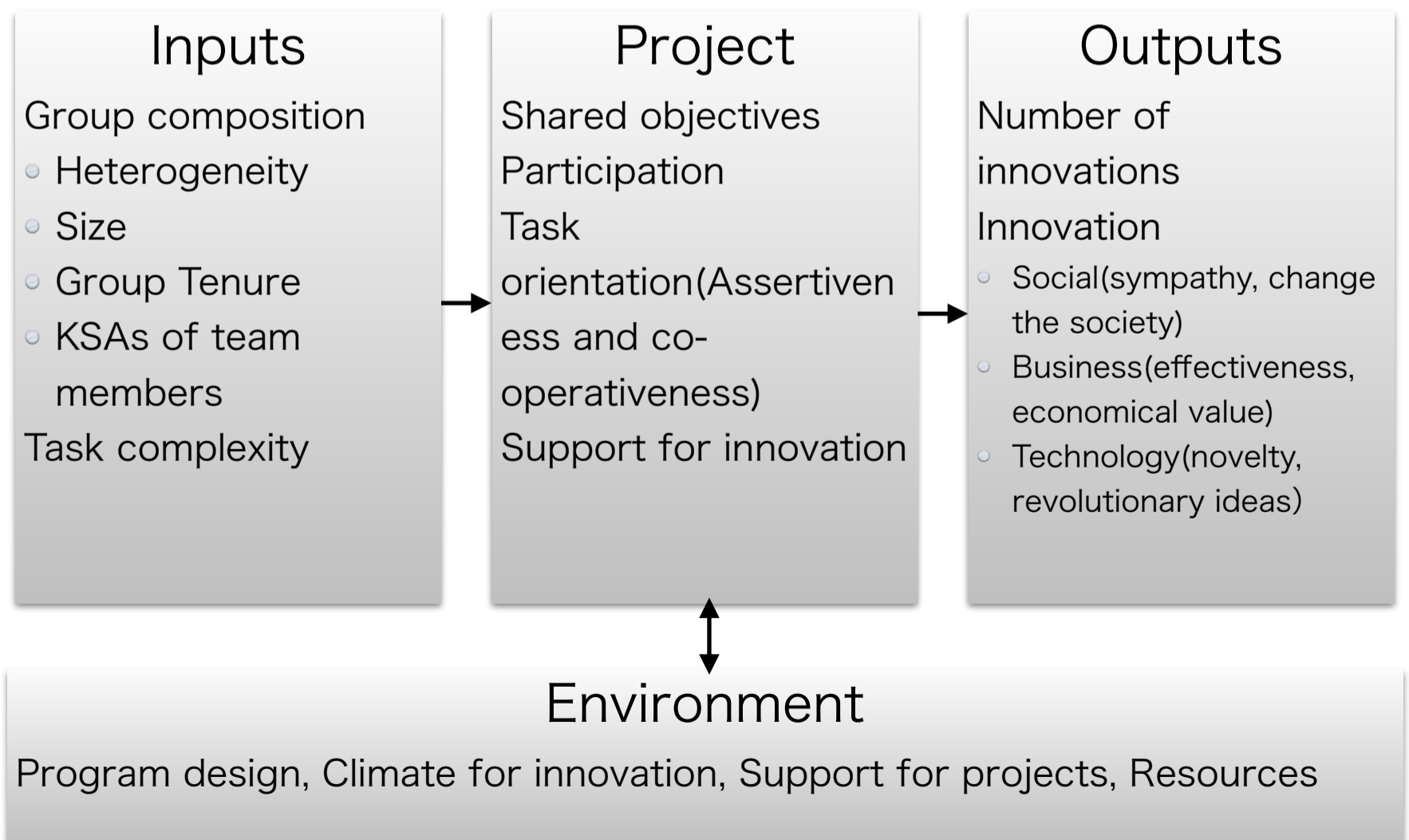
プロジェクトとプログラムの デザインと評価

デザインプロセス（プロジェクト）

1. 問題発見・定義：客観的＋直感的な把握
2. アイデア創出インタラクション：矛盾の許容
3. 仮説検証型プロトタイピング：モデル化
4. プロトタイプの検証・発展：現場との共創

メタ・デザインプロセス（プログラム）

- デザインプロセスの場のデザイン



プロジェクトの評価と考察

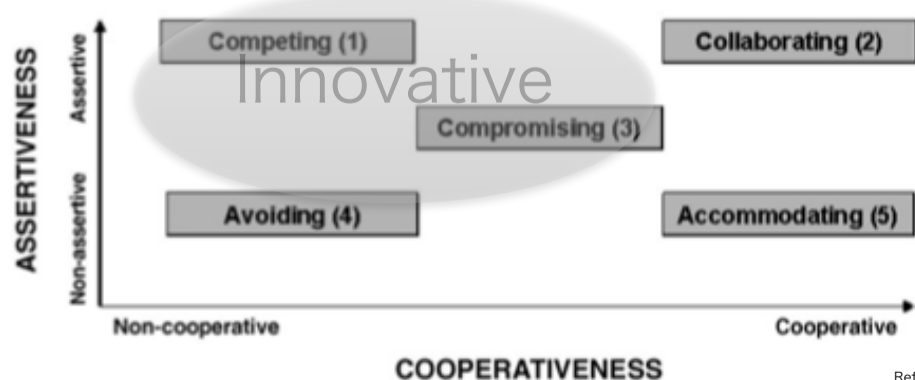
イノベティブなアイデアを出すためには、目的の共有、チームの醸成が重要

- 目的が共有されていない場合、十分な主張・議論が行われない可能性がある。その結果、アイデアが陳腐になる可能性がある。
- 目的が十分に共有されていない場合でも、チームが同質ならば、十分な主張・議論が可能であり、とんがったアイデアがでる可能性がある。

ぶつかり合う議論の必要性

- 社会的・技術的評価において、飛び抜けた評価がある場合、総合評価が高かった。
- 議論において過度な協調性は、とんがったアイデアを出す事に対して、むしろ逆相関があるかもしれない。

	Inputs					Project					Outputs			
	Group composition				Task complexity	Shared objectives	Participation	Task orientation (assertion)	Task orientation (co-operative)	Support for innovation	Innovation			
	Heterogeneity	Size	Group Tenure	KSAs of team members							Total	Social	Business	Technology
A	H	5	3 months	M	H	L	H	L	H	H	4	M	M	L
B	H	5	3 months	H	M	H	H	H	H	H	3	M	M	M
C	M	5	3 months	H	H	H	M	H	H	H	2	H	M	M
D	L	4	3 months	M	H	M	H	H	M	H	1	M	M	H
E	L	6	3 months	M	M	M	H	H	H	H	5	L	M	M
F	L	2	2 months	L	H	M	H	H	H	H	6	M	M	L



Ref: "How Does Cognitive Conflict in Design Teams Support the Development of Creative Ideas?", Badke-Schaub, Petra, Goldschmidt, Gabriela, Meijer, Martijn, Creativity and Innovation Management, 19, 2010

Figure 1. The Five Conflict Styles on Two Dimensions (after Thomas & Kilmann, 1974)