

サービスにおける価値評価 (新井教授・首都大学東京 下村教授)

現在、消費者の心理的・経験的バックグラウンドが多様化する中、製造業のサービス化が叫ばれている。このため、従来の工学的な製品の評価に加え、サービスが創出する顧客価値を評価する手法が必要とされている。本研究室では、サービス工学の見地に立ち、顧客がサービスに対し、どのように価値を認識し、サービスの受給を決定しているか、という顧客によるサービス評価の構造をモデル化することで、設計者が顧客の視点でサービスを評価可能になる手法を提案している。設計者がサービスを評価可能になることで、サービスの設計者がサービスの新規開発や改善を行う際に、最適なサービスの実現構造を決定することが可能になる。

サービス工学においては、サービスを提供者が対価を伴い顧客の状態変化を引き起こすこと、と定義している。また、顧客の要求を RSP(Receiver State Parameter)、サービスを構成する機能を機能パラメータ(Function Parameter, FP)として表現している。ここで、サービスは、Fig.1 のように RSP に影響を与える FP のネットワーク構造として表現される。つまり、顧客は RSP を評価し、満足を得ると考えられるが、RSP の値変化には個人の経験や期待が少なからず影響しており、把握することは困難であると考えられる。一方で FP の値は、機能の物理的な特性を示す属性値であるため、設計者が容易に把握可能である。

そこで、提案手法では、RSP に対する満足度と FP の値の関係を Fig.2 のように S-AV(Satisfaction-Attribute Value)関数として定義することで、設計者が容易に把握可能な FP の値から、顧客の満足度を得ることを可能にした。また、S-AV 関数をロジスティック関数で近似することで、低次元の関数で人間の感覚に近い S-AV 関数を導出することが可能になった。

Keywords: Service Design, Service Engineering, Customer Satisfaction

References

- 1) 下村芳樹, 原辰徳, 渡辺健太郎, 坂尾知彦, 新井民夫, 富山哲男: ” サービス工学の提案 (第 1 報) サービス工学のためのサービスのモデル化技法”, 日本機械学会論文集 C 編, Vol. 71, No. 702, pp. 315-322, 2005.
- 2) 吉光 陽平, 原 辰徳, 下村 芳樹, 新井 民夫: “サービス工学に基づくサービス CAD システムの構築 (第 24 報) —受給者視点による実現構造評価—”, 精密工学会学術講演会講演論文集, CDROM, 2006.

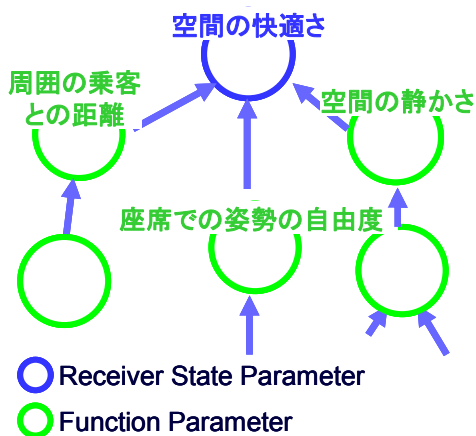


Fig. 1 A Parameter Representation of Service

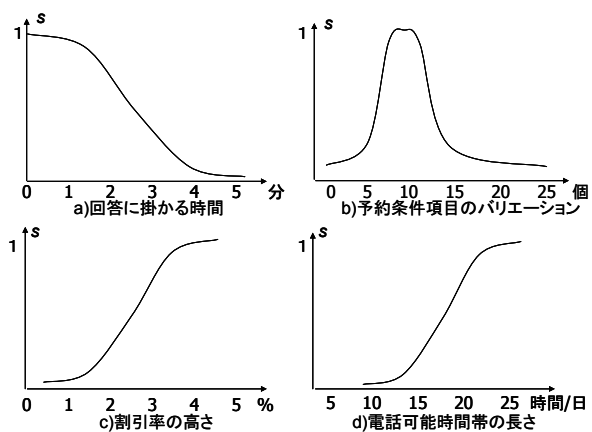


Fig. 2 Examples of S-AV Function