

## サービス設計のための提供価値の定量評価手法 (新井教授・首都大学東京 下村教授)

経済のサービス化に伴い、製品とサービスを連続的に設計する手法が望まれている。サービス工学<sup>1)</sup>は、受給者の要求を可視化し、要求に基づきサービス进行评估・シミュレートすることで、サービス設計者の支援を行う手法およびツールの開発を目的としている。設計者がサービスの提供価値を最大化する設計案を構築するためには、サービスを定量的に評価する手法が必要である。そのため、本研究室ではサービス工学研究の一環として、サービスが顧客に提供する価値を解明し定量的に評価する手法の開発に取り組んでいる。

これまで、サービスの価値を受給者の満足度と捉え、満足度関数によるサービス価値の定量化手法を提案した。本手法ではサービスのモデル化手法としてビューモデル<sup>1)</sup>を用いた。ビューモデルは Fig.1 に示すように、受給者のサービスに対する要求を RSP(Receiver State Parameter)として表し、RSP に影響を与える機能のパラメータ群を、ネットワーク構造として表現したものである。満足度はサービスの受給により受給者が得る満足度を-1~1の数値で表したものと定義した。満足度関数は、要求と機能パラメータ値との関係を表し、設計者が受給者にアンケートを行い決定する。満足度関数は受給者の特定の人格に依存するため、人格を記述する手法としてペルソナモデルを用いた。加えて、設計者が満足度関数を設計の初期段階においても容易に、また人間の一般的な意思決定の特性に基づいて決定可能にするため、狩野モデルとプロスペクト理論に基づき、Fig.2 に示す満足度関数の3種類の形状を提案した。実際にアンケートに基づき満足度関数を記述し(Fig.3)、受給者の満足度をサービスの設計者が定量的に評価できることを示した。

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Engineering, Kano Model, Prospect Theory

### References

- 1) T. Sakao and Y. Shimomura: Service Engineering: A Novel Engineering Discipline for Producers to Increase Value Combining Service and Product. Journal of Cleaner Production, Special issue on sustainable production and consumption - making the connection, Vol. 15, Issue 6, pp. 590-604, 2007.
- 2) Y. Yoshimitsu, T. Hara, T. Arai and Y. Shimomura: An Evaluation Method for Service in the Point of Customers' View. In Proceedings of IEEE International Conference Service Systems and Service Management 2006 (SC SSSM 2006), pp. 7-12, 2006.

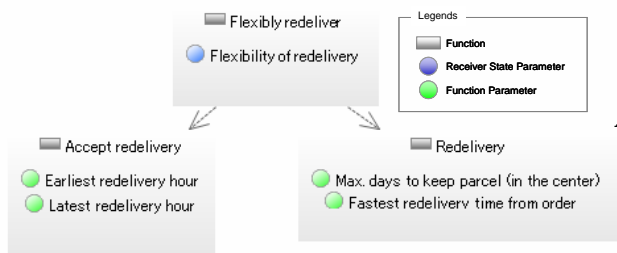


Fig.1. View model for RSP "flexibly redeliver"

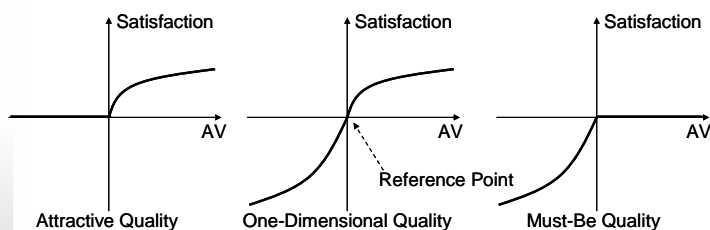


Fig.2. Three types of Satisfaction-Attribute Value Function

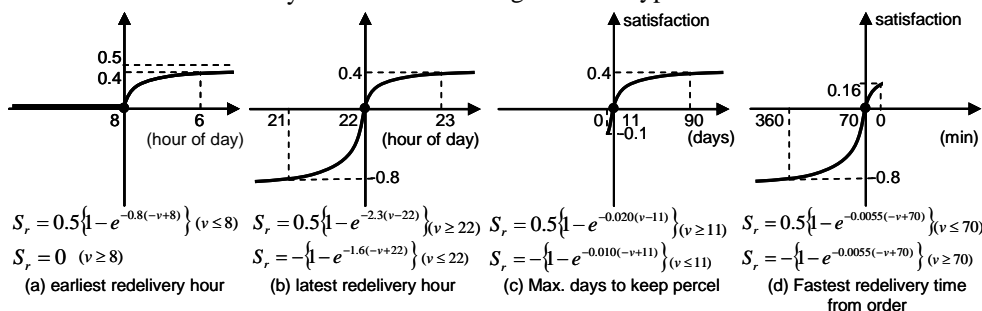


Fig.3. Satisfaction-Attribute Value Functions derived from Questionnaires