

2014年度 アドバンスト研究会

サービスサイエンス  
研究プロジェクト  
活動報告

2015/3/31

- 日本情報システム・ユーザー協会アドバンスト研究会  
「サービスサイエンス研究プロジェクト」では情報システム開発サービスへのサービスサイエンス適用を研究することを目的に活動を続けてきた。
- チームの活動は2009年～2011年に開催されていたJUASサービスサイエンス研究プロジェクト システム構築チームの活動を引き継いでアドバンスト研究会として活動を続けているものである。

# 1-2. 過去の経緯と本年度の研究テーマ

2010年度	<p style="text-align: center;"><b>サービスサイエンスの基本を学習</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>前年度（2009年）の活動であるお客様満足度アンケートの作成を完了</li><li>2010年以降の研究テーマであるお客様セグメンテーションの初期的な仮説を立案。</li></ul>
2011年度	<p style="text-align: center;"><b>システム開発の顧客セグメンテーション（お客様は誰か）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>システム開発サービスのお客様を役割から整理</li><li>役割別のお客様に対してさらにセグメンテーション</li><li>セグメント別に特に求められる品質を定義</li></ul>
2012年度	<p style="text-align: center;"><b>システム開発におけるプロセス品質（求められる品質）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>システム開発過程における品質要素（プロセス品質）を6つに分類。</li><li>各分類別にさらに詳細なプロセス品質の在り方を定義。</li></ul>
2013年度	<p style="text-align: center;"><b>システム開発会社のサービスモデルと求められる施策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>システム開発サービスのお客様を役割から整理</li><li>役割別のお客様に対してさらにセグメンテーション</li><li>セグメント別に特に求められる品質を定義</li></ul>
2014年度	<p style="text-align: center;"><b>書籍の刊行と、新しい研究テーマの発掘</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>これまでの研究内容の書籍化（<b>これが主活動</b>）</li><li>新たな研究成果の討議（現在、まだ検討中）</li></ul>

- これまでの研究成果をまとめた書籍がようやく刊行されました。
  - タイトル：  
サービスサイエンスによる顧客共創型ITビジネス
  - 出版社：翔泳社
  - 時期：2015年1月27日
  - 価格：2000円(2160円/税込)
- 近年のサービスサイエンスの研究成果についてもまとめています。
- ITビジネスだけでなく、サービスに関わる全ての人に参考になる内容です。
- 本報告書では書籍刊行の経緯を中心に報告します。



## Part 2

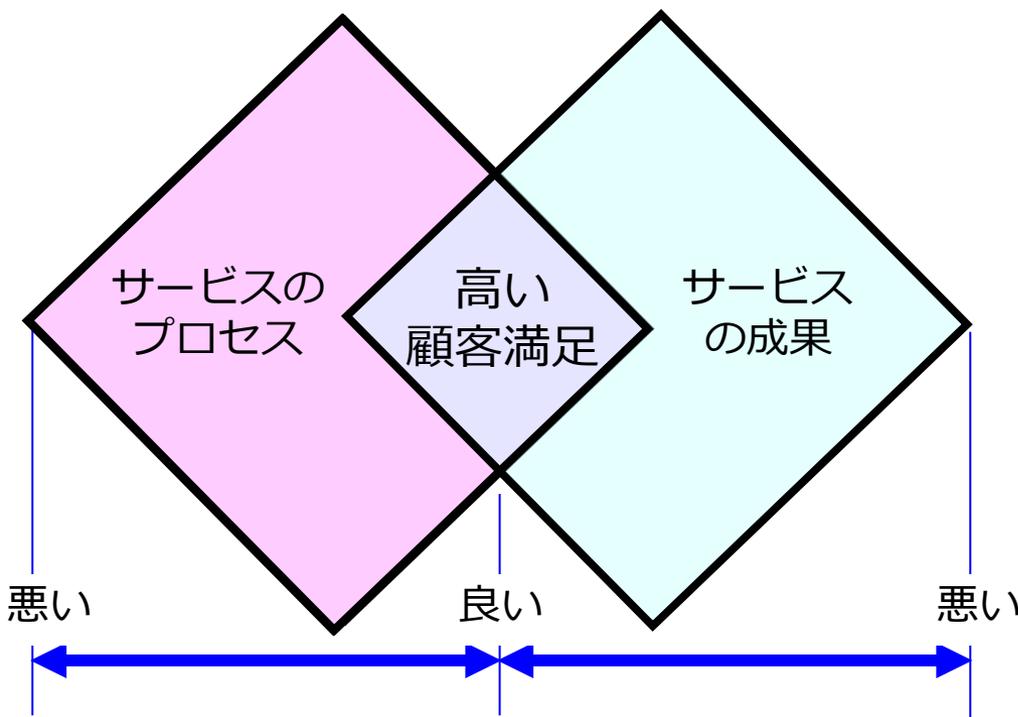
# これまでの研究の概要

## 2-1. サービスはプロセスと成果で構成される

昨年までの  
報告資料より抜粋

- システム開発は数ヶ月から数年に渡る提供期間の長いサービスである。よってお客様の満足度は成果品質であるQCDだけでなく、その過程における対応（プロセス品質）にも依存する。

- ・ 資料にミスがない
- ・ 期待以上のスピード感
- ・ 突発事項への柔軟な対応
- ・ お客様の意図への共感
- ・ 安心のブランド
- ・ 担当者の好感度
- ・・・等



- ・ ソフトウェアの品質 (Quality)
- ・ 納期の遵守 (Delivery)
- ・ 予算の遵守 (Cost)

こちら側にはあまり光が当たっていない

こちら側は各所で研究されている

## 2-2. プロセス品質は6つに分類できる

昨年までの  
報告資料より抜粋

- サービスの品質は「正確性」「迅速性」「柔軟性」「共感性」「安心感」「好印象」に分類される（※）。今回の検討でもこの6分類に従いプロセス品質を分類した。

プロセス品質	好印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当者の印象</li> <li>・ 企業全体の印象</li> </ul>
	正確性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 共有事項の明確化と遵守</li> <li>・ 状況の可視化と根拠ある判断</li> <li>・ 成果物の欠陥防止</li> </ul>
	迅速性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納期設定の妥当性</li> <li>・ 進捗の報告</li> <li>・ 納期遵守</li> </ul>
	柔軟性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取り決め・ルール変更の見極め</li> <li>・ 確定事項への柔軟な対応</li> <li>・ 個別事象への柔軟な対応</li> </ul>
	共感性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組織への共感</li> <li>・ 特定個人への共感</li> </ul>
	安心感	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客中心の姿勢</li> <li>・ これまでの実績</li> <li>・ 徹底的な情報開示</li> </ul>

成果品質	正確性	コスト (Cost)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予算遵守</li> </ul>
		品質 (Quality)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム要求仕様の実現 (機能性・効率性)</li> <li>・ システムの信頼性の担保 (信頼性)</li> </ul>
	柔軟性		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から見た使いやすさ (使用性)</li> <li>・ システム管理者から見た 使いやすさ (保守性・可搬性)</li> </ul>
		迅速性	納期 (Delivery)

プロジェクト開始前からプロジェクト  
期間中にかけてのお客様の満足度

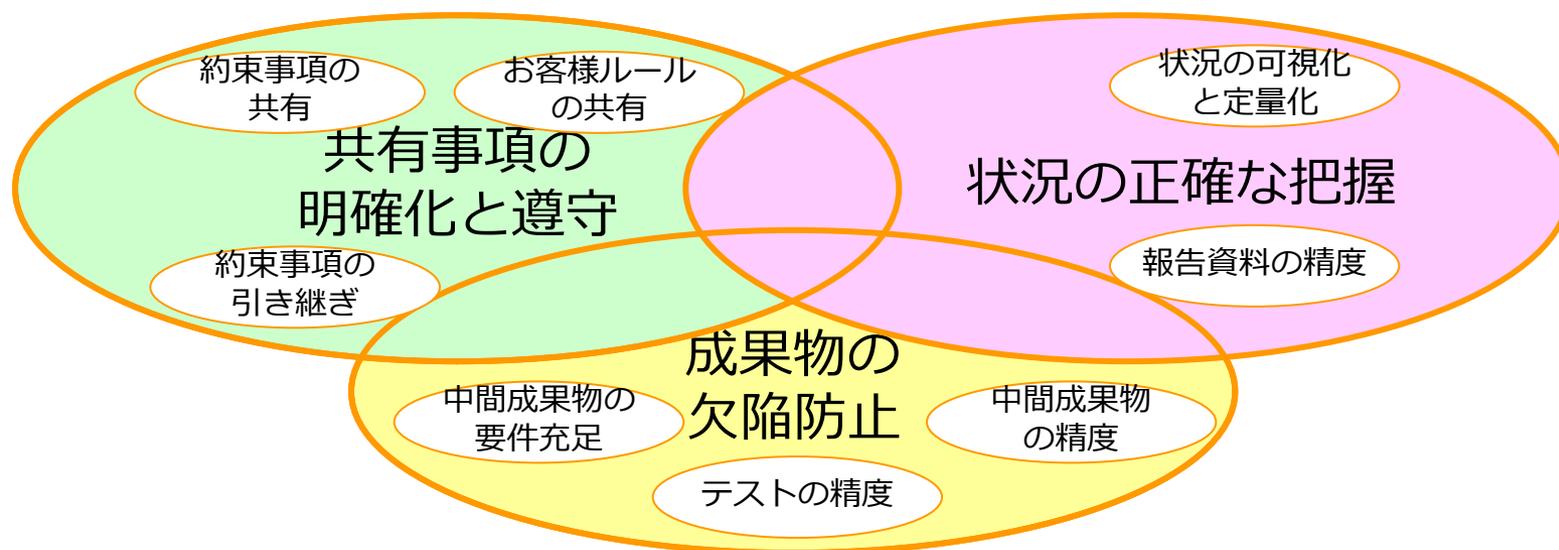
プロジェクト成果であるソフトウェア  
品質を含むQCDに対するお客様の満足度

※ 諏訪良武「顧客はサービスを買っている」ダイヤモンド社 より

## 2-3. システム開発サービス過程 における“正確性”とは

昨年までの  
報告資料より抜粋

- プロジェクトマネジメント手法の多くは以下のようにプロジェクト正確性の確保に重点を置いている。
  - スコープ、進捗状況、コスト、リスクといった判断に必要な「PJ状況の可視化」の手法
  - 品質管理・監査といった「欠陥防止」の手法
  - プロジェクト憲章・ルール of 展開といった「正確・迅速な情報共有」の手法



- これらは重要ではあるが、これらの手法のみではお客様の満足を語りきることもできない。

## 2-4. システム開発サービス過程における“正確性”とは

昨年までの  
報告資料より抜粋

- 正確性は重要なプロセス品質ではある。しかし正確性だけに拘ることは品質全体のバランスを損ね、返って顧客満足度を下げることがある。

### システム開発会社の主張

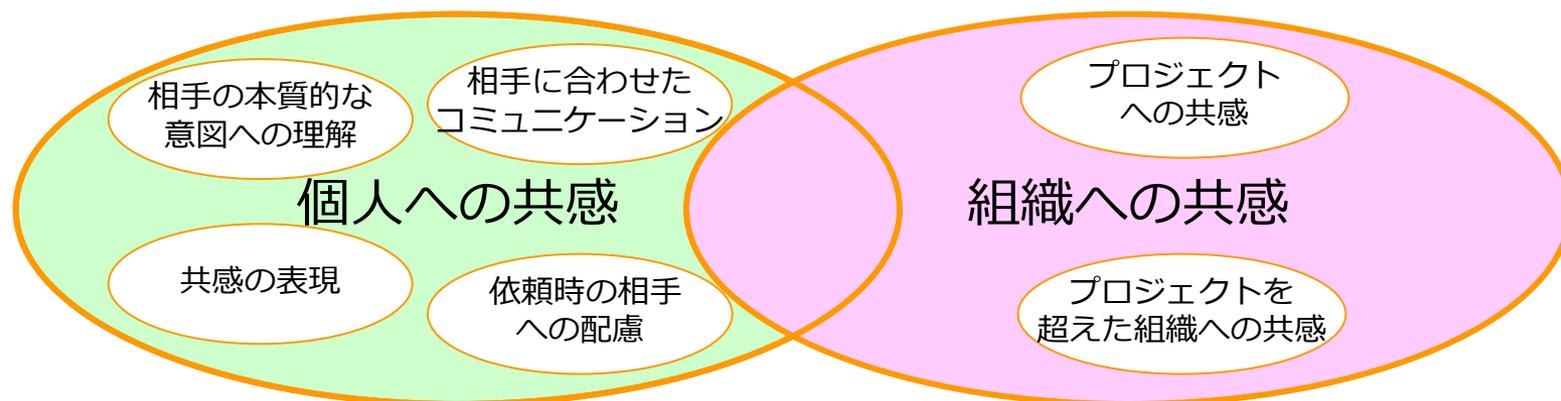
### ユーザー企業の主張



## 2-5. システム開発サービス過程 における“共感性”とは

昨年までの  
報告資料より抜粋

- 共感性とは以下の二つに大別される。
  - 組織全体や大きな目標に対しての共感
  - 目の前にいる特定個人に対しての共感

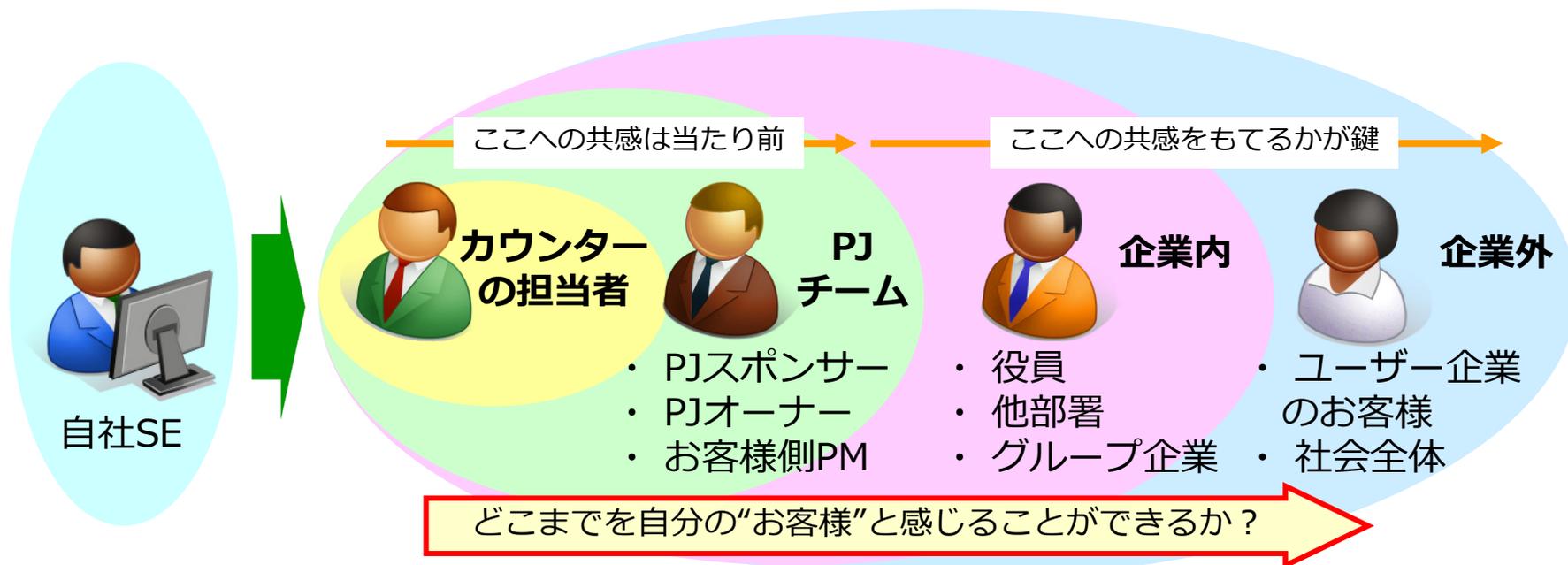


- 組織と個人の想いは異なることがある。
  - プロジェクトの方向性に批判的なユーザーに協力を求める際に、「目の前にいる特定個人に対しての共感」だけを發揮してプロジェクトの使命を達成できるだろうか？
  - 「組織全体や大きな目標に対しての共感」のままに、プロジェクトの主張を押し付けてこのユーザーの協力が得られるだろうか？
- システム開発では経営やプロジェクト目標への共感と、個人に対する共感を上手く両立しつつ、相手のプロジェクトへの共感を引き出す極めて高いスキルが要求される。

## 2-6. システム開発サービス過程 における“共感性”とは

昨年までの  
報告資料より抜粋

- 「組織全体や大きな目標に対しての共感と一体感」と言ってもその範囲には幅がある。
- カウンターの担当者を超えてPJチーム全体への共感を持つことは当然必須だとしても、その先には企業内のステークホルダー、そしてお客様企業から見たお客様（消費者）や社会全体を見据えたコミュニケーションをできるかが鍵となる。



## 2-5. 過去の研究（お客様の役割の整理）

昨年までの  
報告資料より抜粋

- お客様をプロジェクトでの役割で分類すると「承認・調整・要求・利用」の4種類に分類できることが分かった。今回の研究ではこの4種類の役割を担う関係者を「お客様」と定義している。

	役割	役割詳細
役員・決裁者 (経営者) 部門長 (上級管理職)	システム オーナー (承認)	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト成果、導入費用対効果への最終責任者であり、予算・納期・人員配置の決定・決裁権を持つ。</li> <li>プロジェクト方針（実施・中止・納期/コスト変更・効果想定の変更等の決定）への最終決定権を持つ。</li> </ul>
プロジェクト 担当者 プロジェクト 事務局	プロジェクト 推進者 (調整)	<ul style="list-style-type: none"> <li>与えられた予算・納期内でのプロジェクトの実行責任を持つ。関係者を巻き込み、意見調整をしつつプロジェクト実務を実施する。</li> <li>主要マイルストーン・最終納期をずらさない範囲で作業計画の決定権を持ち、業務・システム仕様の調整を行う。</li> </ul>
ユーザー 代表 関連部門 代表	仕様要求者 (要求)	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトの要請に応じて新システムに対しての仕様（機能・非機能）要求を提出。システム稼働後は直接のユーザーとなる。</li> <li>仕様への決定参加権を持つかどうかは、プロジェクトの意思決定フローによる（一定の関与権を持つ場合もある）</li> </ul>
システム 利用者	システム 利用者 (利用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトには関わらず、システムを利用するのみのユーザー。プロジェクト進捗への影響は大きくはないが、稼働後のシステム効果の実現には決定的な影響を及ぼす。</li> </ul>

## 2-7. セグメンテーション結果 (プロジェクト推進者)

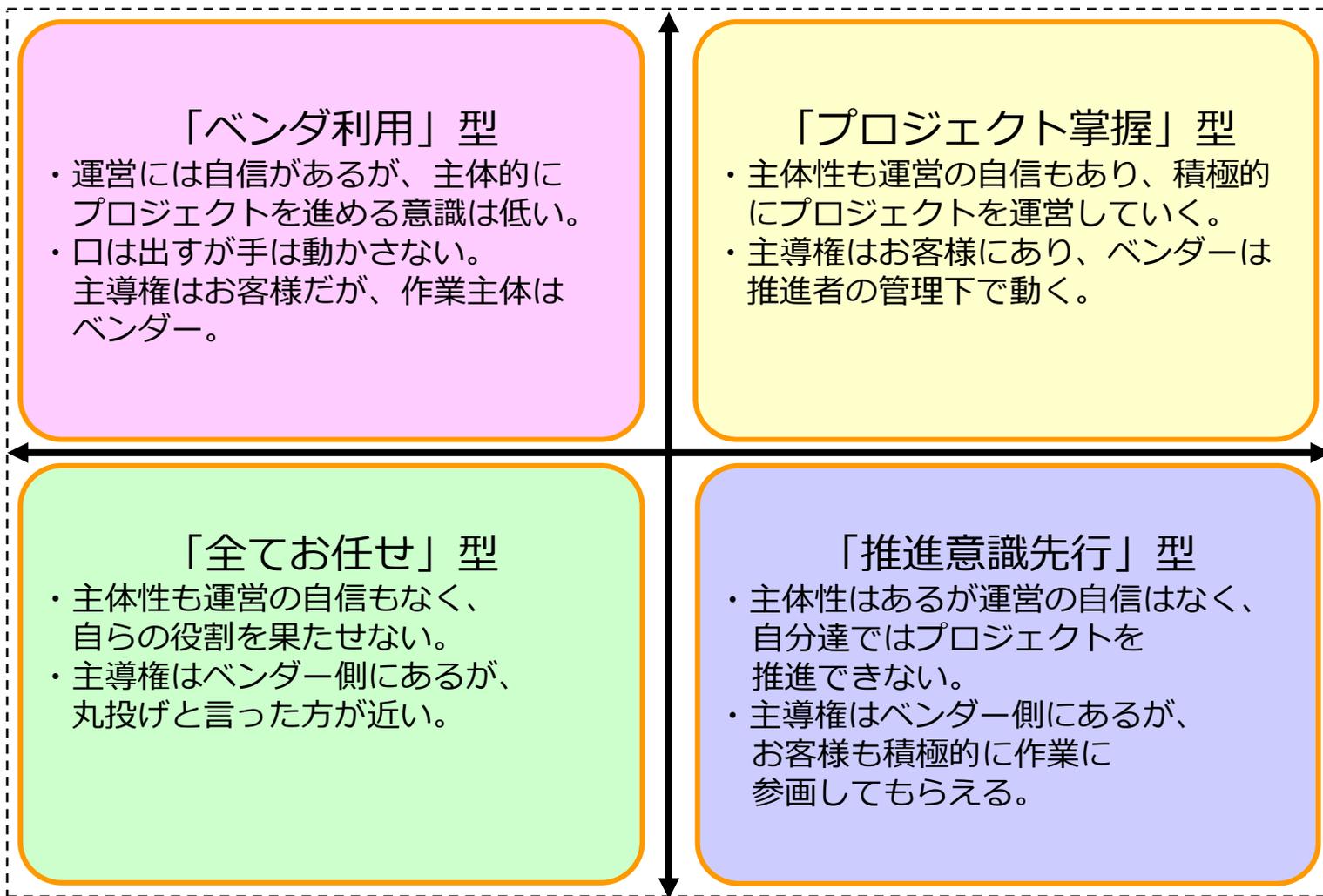
昨年までの  
報告資料より抜粋

### プロジェクト運営の自信

自分たちで進めることが可能

主体性・当事者意識

主体性低い・業務なんでもし

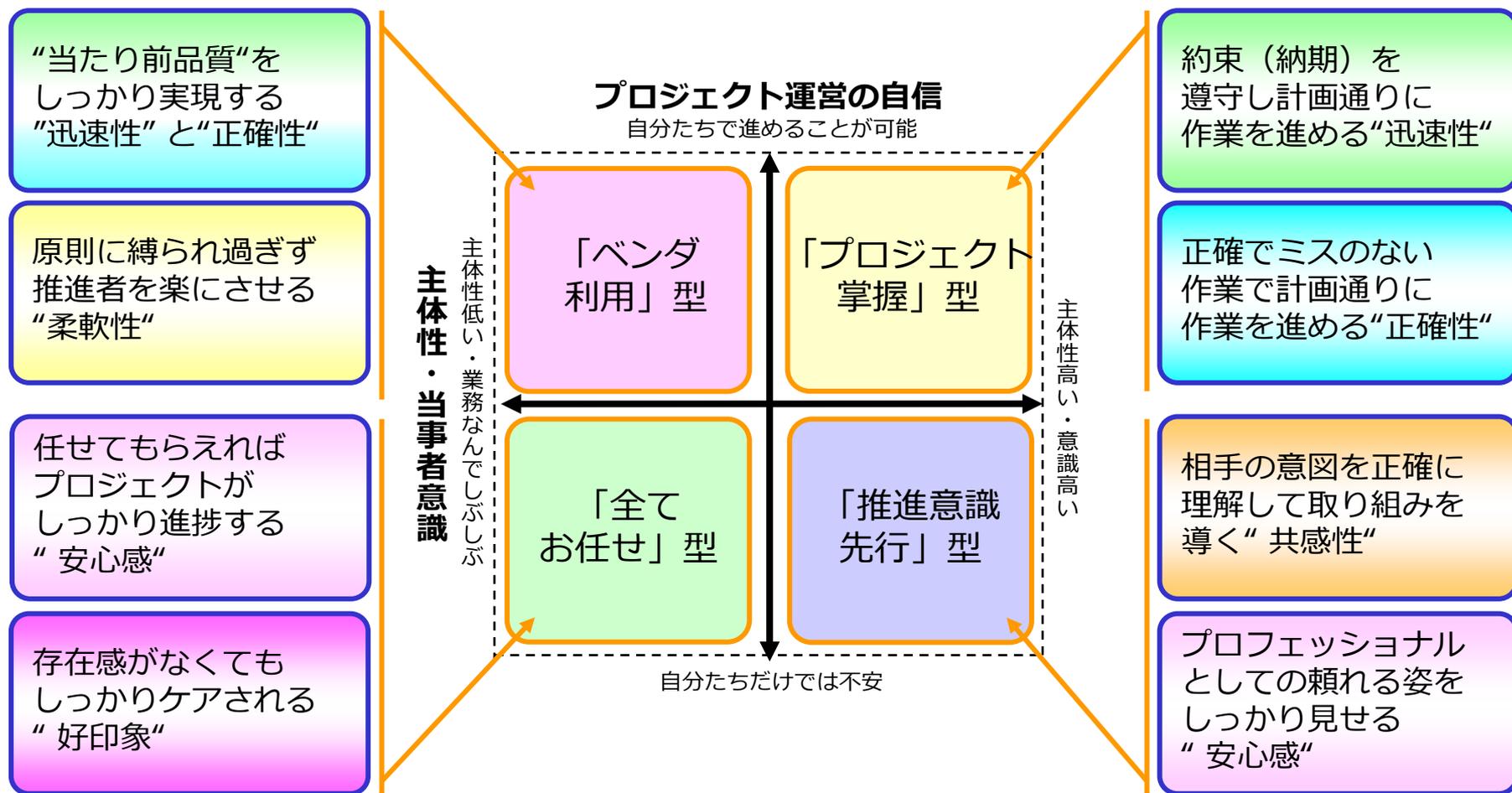


主体性高い・意識高い

自分たちだけでは不安

## 2-8. 各セグメントに対する品質一覧 (プロジェクト推進者)

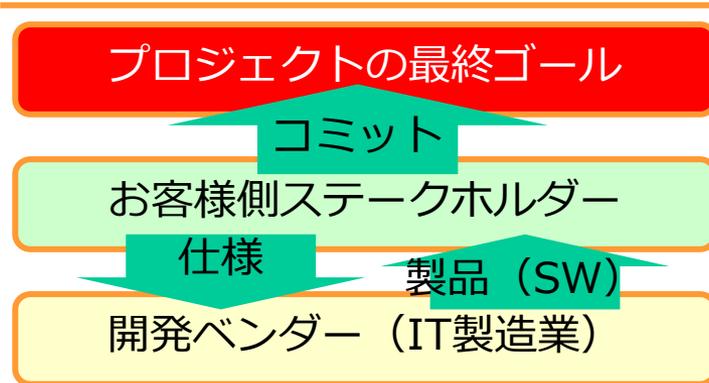
昨年までの  
報告資料より抜粋



## 2-9. これからの情報システム開発サービスと

- これまでは「仕様に従い正確に、納期遵守で、マナー良く」システムを開発できていれば良かった。
- 不確実性が増す社会において“受発注”の関係ではなくなんでも相談できるパートナーにならなくてはお客様との関係は構築できない。

### これまでの関係（受発注型）



- ・ 提示された仕様に沿って製品を作る受発注の関係 (IT製造業)
- ・ 重要なのは製品 (ソフトウェア) を仕様通りに (正確性)、納期遵守で (迅速性) 収めること
- ・ 人に求められるのはビジネスマンとしてのマナー程度 (好印象)

### これからの関係（パートナー型）

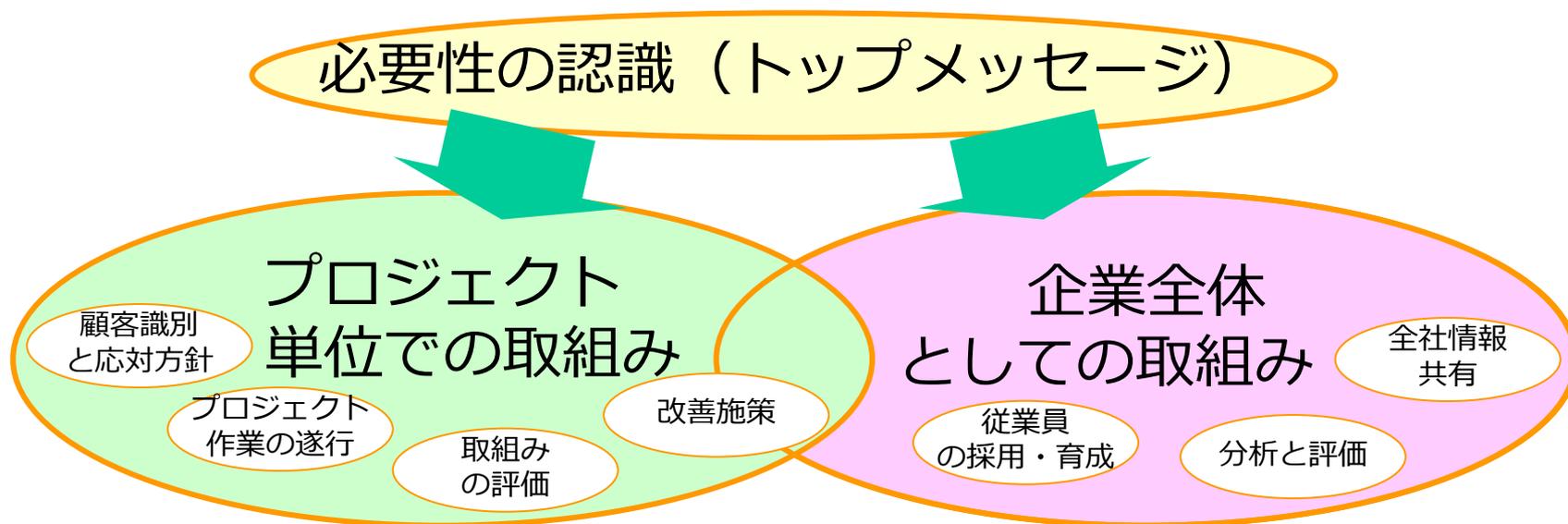


- ・ プロフェッショナルとしてお客様を導くパートナー (プロフェッショナルITサービス業)
- ・ 正確性/迅速性/好印象はもはや当たり前前の品質。不確実な中で共にゴールを目指すには共感性/柔軟性/安心感がより一層重要になる。

## 2-10. パートナー型モデルを実現するために

昨年までの  
報告資料より抜粋

- パートナー型モデル実現のための鍵はプロセス品質の作りこみである。これはプロジェクト単位での取り組みとベンダー企業全体としての取り組みに大別できる。
- どちらの取り組みを行うにしても「プロセス品質を高めていく」ということの必要性が認識されてなくては取り組みは進まない。そのためには経営トップが強い意思を持って全社にメッセージを発信することが必須となる。



## Part 3

# 書籍刊行の流れ

# 3-1. 本は出すだけなら難しくはない

- オンデマンドパブリッシングによって、原稿さえ登録すれば、誰でも書籍を出せる時代

The screenshot shows the MyISBN website interface. At the top, there's a navigation bar with the MyISBN logo and a search bar. Below the navigation bar, there's a main content area with a grid of book covers. A large, semi-transparent overlay is centered on the page, featuring a red button that says "新規登録" (New Registration) and a "ログイン" (Login) section with input fields for "メールアドレス" (Email Address) and "パスワード" (Password), along with a "ログイン" button. The overlay also contains text about the service, including the price "たった4,980円で本を出版!" (Publish a book for just 4,980 yen!).



MyISBNとは、紙の書籍をたった数分の作業で発行出来る全自動の出版サービスです。タイトルを決めて、原稿をアップロードするだけで、紙の書籍が発行され、Amazonで販売されます。

※データの形式チェック等が通過するまでには最低1ヶ月程度がかかります。

※ MyISBNはデザインエッグ株式会社のサービスであり、ISBN出版者記

## よく頂くご質問

- ① パスワードを忘れました
- ② 電子書籍とは違うのですか
- ③ なぜたった5分の作業で本が発行出来るのですか？
- ④ もう少し詳しいしくみが知りたい

サポートチャット

### ■ 出版社を口説くための要素、そして売れるための要素とは以下の通り

#### 企画前に考慮する事項

- ターゲットの裾野の広さ
- 価値あるコンテンツ（企画前の時点では目次）
- 読みたい気にさせるタイトル、表紙、帯
- 販促活動

#### 企画が通った後に考慮する事項

- 文章の構成や読みやすさ、分かりやすさ

- 研究を書籍にするためには以下の四つの要素が必要（右は今回のケースでの例）

役に立つ	<ul style="list-style-type: none"><li>• 顧客満足度の向上</li><li>• システム開発プロジェクトの成功</li><li>• 従業員満足度の向上</li></ul>
おもしろい	<ul style="list-style-type: none"><li>• しみじみ感のある事例や顧客の分類</li><li>• サービスサイエンスの基礎と最近の動向</li></ul>
新しい	<ul style="list-style-type: none"><li>• プロセス品質という新たな考え方</li><li>• サービスサイエンスのITビジネスへの適用</li></ul>
真理の追究	<ul style="list-style-type: none"><li>• システム開発における顧客満足の仕組み</li></ul>

### ■ 勉強会

- 既知のものを知る/理解する
- 自分の能力を高める

### ■ 研究会

- さらに進んだことや新しいことを見つける
- 発信し、その価値を問う

- 勉強会もとても大切だが、勉強会から新たな価値は生まれない

続ける	<ul style="list-style-type: none"><li>もやもや感が抜けきるまで何年でもやる</li></ul>
参加する	<ul style="list-style-type: none"><li>自ら考え、ネタ（ノウハウ）を提供する</li><li>学んだことを素直に適用する、まずやってみる</li></ul>
おもしろさを追求する	<ul style="list-style-type: none"><li>新しさや面白さを追求する</li><li>学ぶことより、生み出すことに徹する</li></ul>
本を出そうとする	<ul style="list-style-type: none"><li>そもそも本を出すことを目的にする</li><li>本を出した人にアドバイスを求める</li></ul>

### ■ サービスサイエンス研究PJの鉄則

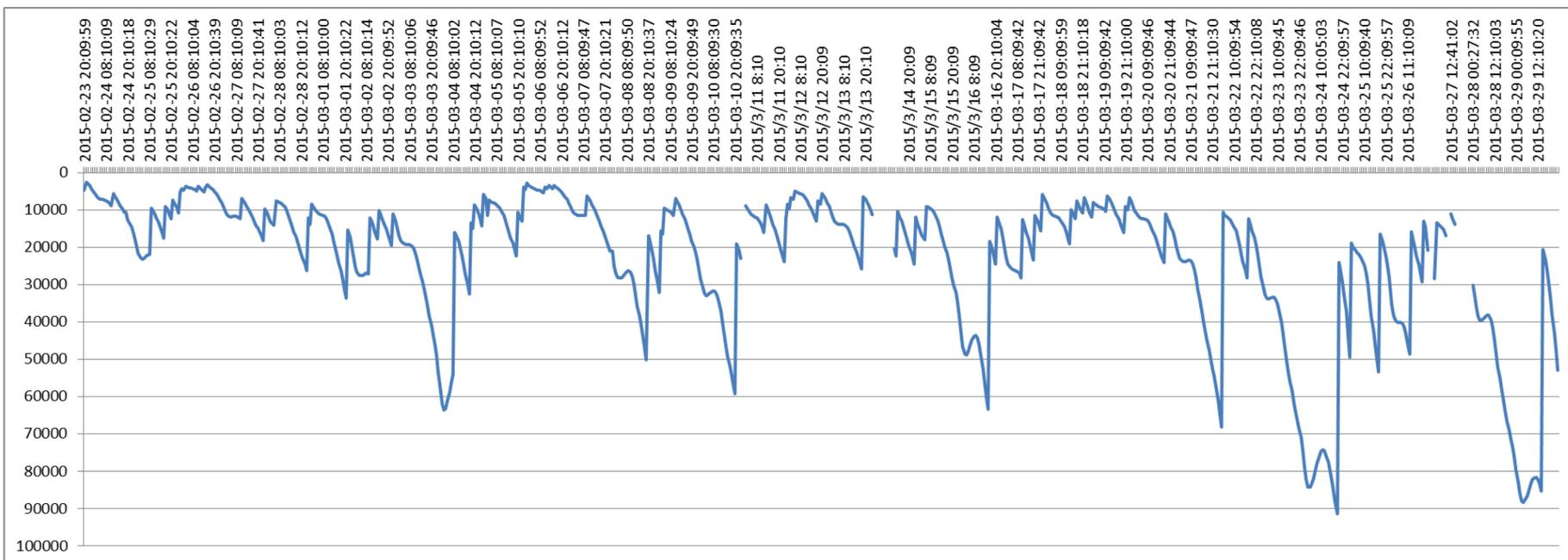
- 研究内容は共有知であり「JUASの研究成果」という断りをした上で、成果をどこでどのように活用するかは全て自由（講演、サービスへの活用等）。
- ただし、活用により得た結果は研究プロジェクトにフィードバックして、さらなる研究の糧とする。

- JUASの研究会には以下のような価値がある。
- 多くの人が集まる  
⇒異なる業界、文化、考え方、経験の異なる人が集まる多様性の中から生まれる普遍的な価値
- 非営利の業界団体である強み  
⇒特定企業の営利のためでは、人は会ってはくれない
- 豊富な人脈  
⇒通常のルートでは会えない人を紹介して頂ける

## 3-7. 最後に（書籍化で学んだ豆知識）

- 初版は3000～4000部程度。  
（新刊の8割以上は増刷されない）
- アマゾンの順位は
  - 5000位から1万位で一日に数冊
  - ～5000位で2～3時間に1冊
  - ～1000位で1時間に数冊
  - 噂によると10位だと5秒に1冊

↓2月23日から3月30日までの  
アマゾンランキングの推移  
（知る限り最高は約1500位、  
最低はや約9万位）



## ■ 書籍の拡販にご協力ください。

- タイトル：  
サービスサイエンスによる顧客共創型ITビジネス
- 出版社：翔泳社
- 時期：2015年1月27日
- 価格：2000円(2160円/税込)

## ■ 興味を持たれた方は是非、Amazonにて購入いただくと助かります。

<http://www.amazon.co.jp/dp/4798141410/>

