

『サービスサイエンスの教育と研究』

若生彦治

背景

米国においては、東西冷戦の終結が契機となってサービス業が大量に誕生した。軍縮は、巨大軍事企業を中核とする産業構造をサービス業構造へ転換させた。サービス業を構成している企業は、短期高収益を目指す自立型個人ベンチャー企業である。米国政府は、輸送、公共サービス、環境・防災・安全、医療などへの効果的な対応、その解決の効率化に直面している。効率化には、膨大・複雑な情報・データの中から意思・政策決定に有益な情報・要因を検索する手法が必須である。その手法の開発は、膨大な情報・データの科学化・体系化を必要としている。IBMは、情報通信技術ICTを基盤にサービス業務の効率化を図るため、サービスの科学化を提唱している。米国科学財団¹⁾は、2002年から公共・救援サービスなどの効率化のための研究開発を支援している。

1. サービスの定義

サービス業務は、警備、洗濯、介護、医療、旅館、修理、教育、調査などであり、その歴史が古い。サービス業務の特質は、学校や官公庁のように機械化が難しく、人力に依存し、物質を売買しない(無形)ことにあると考えられていた。しかし、新しい取引形態が次々と誕生している。例えば、物財を売買(所有権移転)しなくても、リース・レンタル(使用権移転)が売買と同じ効用を果たす。サービスの定義は、実体の変貌しており、未確定である。

2. 中小印刷業のサービス業化

多くの中小印刷業の営業形態は、受注型下請形態である。ICTの進歩は、インターネット、携帯電話を中核とするクロスメディア社会を構築している。印刷物は伝達速度が遅く、市場規模が縮小している。しかし、印刷物は、一覧性、記録性に優れており、文化遺産の記録手段として最適である。全日本印刷工業組合連合会²⁾は、市場規模縮小の対応策として、印刷技術の深堀り・応用、および地域密着・企画関連・サービス業務(インフォメーション・プロセッシング・サービスIPS)への参入を提言している。その成功事例は多くない。IPSへの参入は進んでいない。その原因は、不明であるが、内実が非中核業務のアウトソーシングであり、低賃金、人材派遣、セキュリティなどが推測される。中小印刷業においてサービス業化に求められる最大の課題は、ICT人材の育成^{3,4)}である。

参考文献 1) (独)科学技術振興機構研究開発戦略センター(2009)『G-TeC 報告書サービスサイエンス』同機構。 2) 全日本印刷工業組合連合会(2008)『業態変革実践プランナー全印工連2010計画・ガイドブック』同会。 3) 田中崇(1997);高橋傳監修「デジタル時代の印刷出版関連企業」『変わる印刷業』日本印刷新聞社, pp.133-144。 4) 若生彦治(2009)“中小印刷業のサービス業化” 関東学院大学経済学会『経済系』, 240集, pp.54-75。