

YURIKO SAWATANI

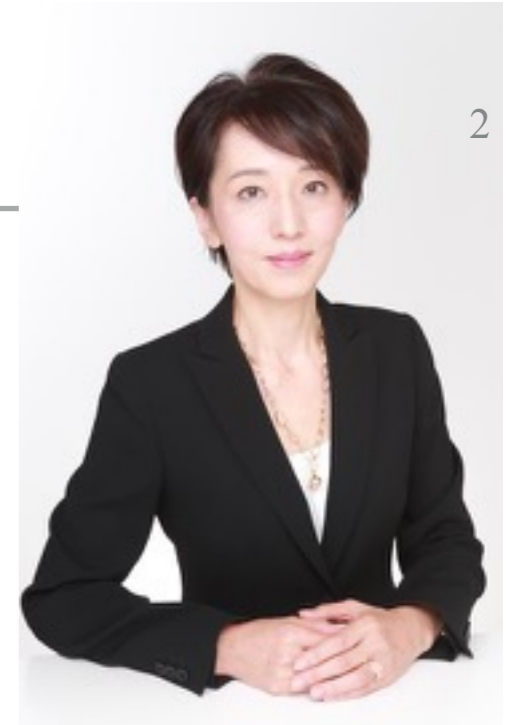
@ TOKYO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

---

# ソーシャルイノベーションの創出

「ICT分野における技術戦略検討会」の提案に向けて

# 自己紹介



## 【略歴】

東京工業大学大学院総合理工学研究科システム科学専攻修了。東京大学大学院総合文化研究科博士課程修了（学術博士）。（株）日本IBM入社。情報技術の研究開発、サービス研究に従事。科学技術振興機構サービス科学プログラム(S3FIRE)フェロー、早稲田大学教授などを経て、15年9月より現職。経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会「情報経済小委員会」委員「サービス産業の高付加価値化に関する研究会」座長代理「攻めのIT投資評価指標策定委員会」委員等。早稲田大学ナノ・ライフ創新研究機構 客員上級研究員、INFORMS Service Science および情報処理学会の編集委員を兼務。主な著作：Global Perspectives on Service Science: Japan（共編著、Springer）、Serviceology for Designing the Future（共編著、Springer）

## 【専門分野】

R&Dマネジメント、技術経営、サービスデザイン、サービスサイエンス



# イノベーションの新しい捉え方

ソーシャルイノベーション

経済的論理

社会的論理

アイデンティティ：自分は何者か？

**SERVICE SYSTEM**  
16

MNG company, industry layer "value creation in e-business" (2001), boundaries, informal economy  
SD IT driven organization design → SD system, process, operational layer 2010-  
service system, service design

**ENTREPRENEURSHIP**  
23

**EDUCATION**  
22

**SOCIAL INNOVATION**  
11

**COMMUNITY**  
5

→ MNG education  
SD sociotechnical, sustainability

**COMPANY**  
14

MNG performance, competitiveness, internal/external linkage

**CUSTOMER**  
9

SD innovation, experience, management

**EMPLOYEE**  
6

MNG retention  
SD innovation, collaboration

**COMMUNICATION**  
2

digitalization

**DESIGN & METHODS**  
24

**NETWORK**  
6

**SERVICE DESIGN**

**MIX**

**MNG**

n=162

**OTHER**  
24

ref: Sawatani, Y. (2017 ServDes submitting), Emerging Design Research Themes: A Research Review from Design, Service and Management Studies, Serves.



# SERVICE SYSTEM TYPES

		Closed system	Open system	
		Systems with value sharing condition		
		Shared		Conflicted
System layer	Micro: People	<b>EMPLOYEE</b>	<b>CUSTOMER</b>	
	Meso: Organization	<b>COMPANY</b>	<b>SERVICE SYSTEM</b>	<b>ENTREPRENEURSHIP SOCIAL INNOVATION COMMUNITY</b>
	Macro: Social systems			

ref: Sawatani, Y. (2013), Toward research on designing a service system, *Serviceology for Services*, Springer, pp.227-233.



# SERVICE SYSTEM TYPES

		Closed system	Open system
		Systems with value sharing condition	
		Shared	Conflicted
System layer	Micro: People	EMPLOYEE	CUSTOMER
	Meso: Organization	COMPANY	1. SERVICE SYSTEM 2. COMMUNITY
	Macro: Social systems	3. SOCIAL INNOVATION	4. TRANSFORMATION

ref: Sawatani, Y. (2017 ServDes submitting), Emerging Design Research Themes: A Research Review from Design, Service and Management Studies, Serves.



# SERVICE SYSTEM TYPES

		Closed system	Open system
		Systems with value sharing condition	
		Shared	Conflicted
System layer	Micro: People	<div style="border: 2px solid #90EE90; border-radius: 20px; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Innovation culture embedded organization</b>  <b>PRODUCT MANAGER</b></p> </div>	
	Meso: Organization		
	Macro: Social systems		
		<p><b>REFRAMING</b>  <b>QB House</b></p>	<p><b>NEW ECOSYSTEM</b>  <b>THINKING</b>  <b>GE instacart</b></p>
		<p><b>VISIONARY LEADER</b></p>	

design thinking

system thinking

outbox thinking

DESIGNER

ref: Sawatani, Y. et al. (2017), Transformation toward design driven firms, QUIS15.



# デザイナーの役割

企業・提供者

サービスシステム

プロダクト

プロセス

組織

目的

体験

サービスシステム

プロダクト

プロセス

組織

Service, Digital, Mobile, liquification

目的

体験

サービスシステム

プロダクト

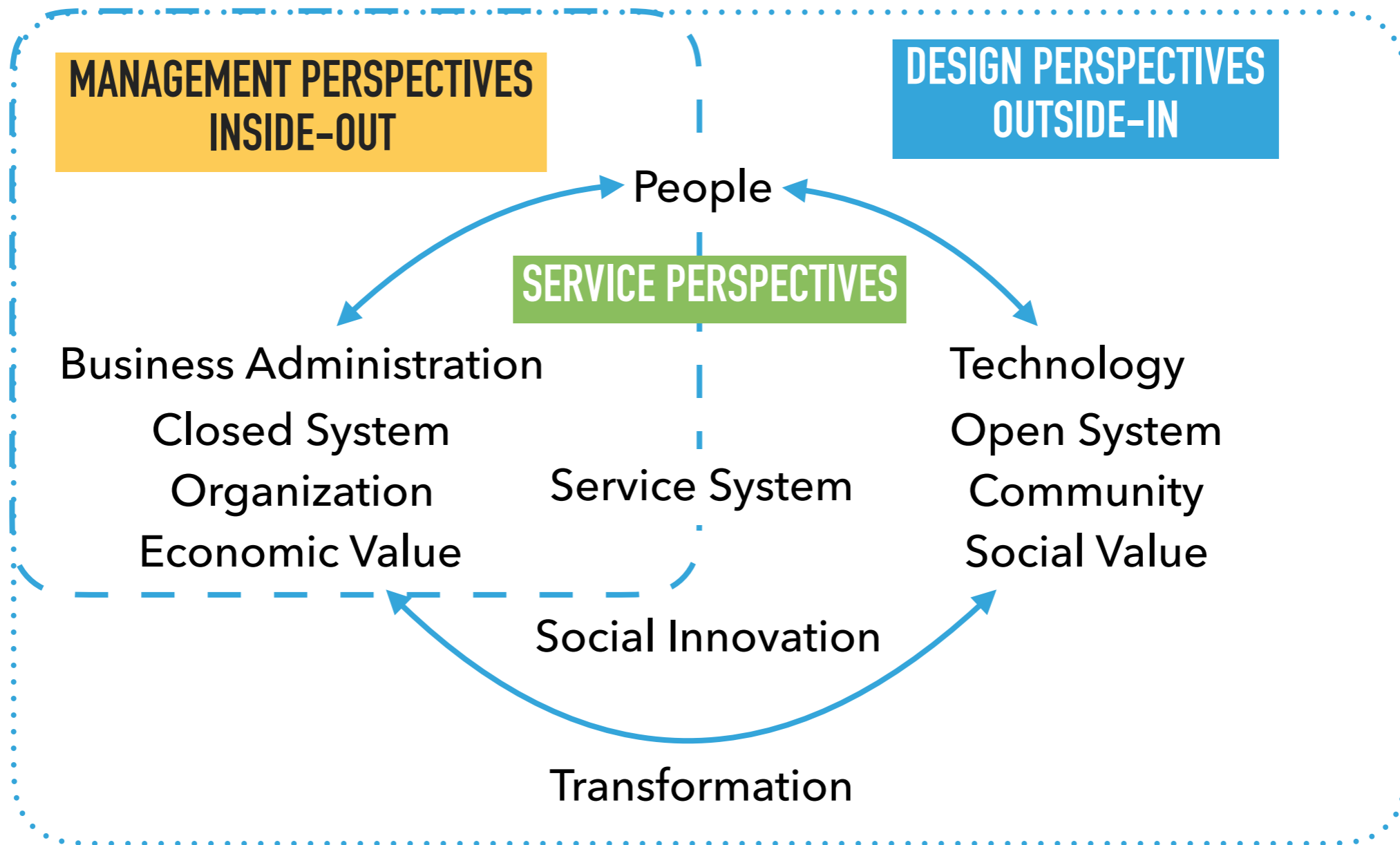
顧客・需要者

ref: Sawatani, Y. et al. (2017), Transformation toward design driven firms, QUIS15.





# 私たちの想いが世の中を変える



ref: Sawatani, Y. (2017 ServDes submitting), Emerging Design Research Themes: A Research Review from Design, Service and Management Studies, Serves.



# 提案

- ▶ 政府は、情報技術とデータを活用し私たちのQOLを向上するための新しい公共サービスのプラットフォームになる
  - ✓ 私たちが公共サービス創造に貢献できる場(Living Lab)をネットワーク化し、SDGsに向けて行動する拠点とする
  - ✓ それらを活用し、技術・サービス・ルール・制度を創り、試し、アウトプットを共有する
- ▶ 情報技術を活用するためのリテラシー教育やチームによる問題解決等の学びを促す



## 参照

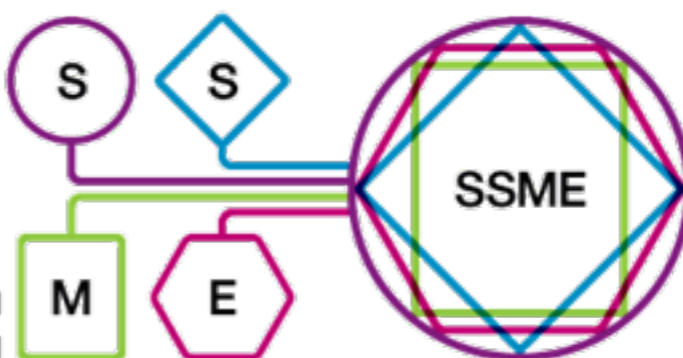
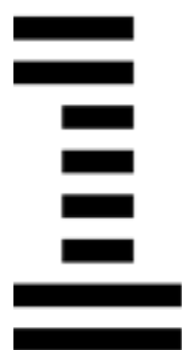
- ▶ Sawatani, Y. (2017 ServDes submitting), Emerging Design Research Themes: A Research Review from Design, Service and Management Studies.
- ▶ Peredo, A. M. and Chrisman, J. J. (2006) Toward A Theory of Community-Based Enterprise, Academy of management Review, 31(2), 309-328.
- ▶ Sawatani, Y. (2013), Toward research on designing a service system, Serviceology for Services, Springer, pp.227-233.
- ▶ Sawatani, Y. et al. (2017), Transformation toward design driven firms, QUIS15.



“未来を創る” をデザインする  
Design for ALL



ISSIP  
INTERNATIONAL SOCIETY OF SERVICE INNOVATION PROFESSIONALS



Society for  
Serviceology