「未来の店舗技術」 小特集号発刊に際して

Future Store Technology —the State of the Art—

下村 芳樹

Yoshiki SHIMOMURA

◎1984年九州工業大学工学部卒業,
1997年博士(工学) 東京大学
◎研究・専門テーマは、サービス工
学、設計工学、メンテナンス工学、
ライフサイクル工学などに関する研究
◎正員、首都大学東京教授、大学院
システムデザイン研究科システ
ムデザイン専攻
(〒191-0065 東京都日野市旭が
丘 6-6/
E-mail: yoshiki-shimomura@
center.tmu.ac.jp)

本稿を執筆している今現在、わが国は未曾有と言われる著しい苦境に陥っている。2011年3月11日14時46分に太平洋三陸沖を震源として発生した東北地方太平洋沖地震は、東北および関東地方に対して、地震およびそれによって引き起こされた津波による甚大な直接被害を及ぼしただけでなく、その後も福島県原子力発電設備の破損事故、およびそれを引き金とする東日本全体の深刻な電力不足など、現時点(3月末日)をもってなお、予断を全く許さない緊迫した状態にわが国を置き続けている。致命的なまでの電力の不足と、震災による大きな直接的ダメージを受けた東日本地域における生産および物流機能は、わが国の基幹産業たる製造業に対しても、これまでに経験したことのない厳しい状況を突きつけ続けている。このようなあまりに圧倒的に不利な状況下において、今、何をなすべきなのか、何ができるのかを多くの日本人が真剣に考え続けている。本小特集号は、このような状況が訪れようとは夢にも思わなかった数カ月前、有志によって提案されたものであった。

先進国においては、社会における要求価値の変質が叫ばれ、今やコト(サービス)によって創出される価値が物質的価値を完全に凌駕したとも言われる。しかしその一方で、その価値の提供過程においてモノを用いないサービスは存在しない。すなわち今後の製造業は、それが生み出すモノにいかにも高い価値を発揮させるかを志向するのではなく、そのモノが用いられるサービスにおいて、いかに高いパフォーマンスを持って要求される役割を果たさせることができるか、そしてそれが用いられるサービスによって創出される価値をいかに高めることができるか、またそのサービスにおける生産性を分子(創出される付加価値)と分母(用いられるリソース)の双方の観点より、いかに改善するかを志向すべきである。

サービスエンカウンター(Service Encounter)という用語がある。サービスエンカウンターとは、サービスの提供の場、サービスの提供者と受給者(顧客)の接点となる場を意味する一般概念である。代表的なサービスエンカウンターであると考えられる「店舗」は時代の変遷とともに今や多様な役割を果たしているが、同時にそこでは同じく多様な技術が店舗のエンカウンター機能発揮のために駆使されているとともに、またそのエンカウンター機能の発展に伴って技術に対する新たな要求が生まれ続けていることがわかる。すなわち店舗とはサービスエンカウンターであると同時に、サービスと工学の実践的統合を要求する実学フィールドでもあり、そこでは既に旧来の縦割り型領域概念を越えた横断的な応用と要求発掘が日々急速に展開されている。

冒頭にも述べたように、現在われわれが置かれているあまりに厳しい状況において、それぞれがなすべきこと、なせることを真剣に考えているが、本誌の多くの読者が属しているであろう工学という分野における一つのそれは、産業界への実学的貢献を通じた復興支援であると筆者は強く信じている。その意味で、本小特集が、店舗という旧くて新しい提供者と受給者の関係と、それが果たしつつあるサービスと工学の実践的統合の現状について、読者の皆様に何がしかの新しい知見を得ていただく一助となり、今後の日本機械学会分野、引いては産業界を中心とするわが国復興のための、たとえわずかであってもきっかけとしていただくことができれば幸いである。

最後に、このような深刻かつ不安な状況下において、貴重で大変に興味深い内容をご寄稿いただいたすべての執筆者の皆様、ならびに本小特集号の企画にあたって多大なご尽力をいただいた企画小委員会委員の皆様、さらに会誌編修部会委員の皆様と本会事務局の皆様にご心よりお礼の言葉を申し上げます。

(原稿受付 2011年3月31日)

2011年5月号「未来の店舗技術」小特集号企画小委員会：主査 下村芳樹〔首都大学東京〕、幹事 服部俊介〔(株)東芝〕、委員 蔵田武志〔(独)産業技術総合研究所〕、古山浩之〔(株)東芝テック〕、館山武史〔首都大学東京〕