

人を幸せにする発想力を準備しよう

サービス創造ワークショップ

生活を変える「サービス」

例えば、コンビニエンスストアは日本社会を明らかに変えた。24時間いつでも買物が可能になり、預金の引き出しや公共料金の支払いも可能になった。同様に、携帯電話が社会に与えた影響も大きかった。いつでも連絡をつけたい相手にメールや電話ができるようになり、待ち合わせの際に綿密に集合場所などを決める必要もなくなった。これらのサービスによって私たちの生活は大きく様変わりしてきたと言えるだろう。現在では、街を歩けばコンビニの1軒は見付かるし、携帯電話を持っていない人が少ない。

だが、これらの変革を「サービスの力」として分析する体系的な学問は、まだ確立していない。そこで、大武美保子准教授は「サービス」を科学的に扱い、「サービス学」の確立を目指している。全学自由研究ゼミナールとして開講している「サービス

創造ワークショップ」は、サービス学を科学的に扱い、「サービス学」の確立を目指している。全学自由研究ゼミナールとして開講している「サービス

新学問の確立を目指す

「サービス学」は、サービス学を科学的に扱い、「サービス学」の確立を目指している。全学自由研究ゼミナールとして開講している「サービス学」の確立を目指す。大武美保子准教授は、前回の授業で出されたサービス創造に関する課題について学生がレポートを作成し、発表を行った。発表後には、発表の担当者のほか、大武美保子准教授や受講者全員でのディスカッションが行われる。「学

生」の発表には、私が思ってもいなかったような考え方や事例が含まれていることがあるので、毎回楽しみにしています」と大武美保子准教授は笑顔で話す。例えば、「他人に興味を持つことができない。自分の能力を正しく認識し、社会で発揮できるようにしてほしい」という願いも込められている。

サービス学は「ヒト学」に続くサービス学「の裾野は広い。サービス学が人の社会をより良くすることができる。まずは一

人ひとりの幸福に結び付かなくてはならない。そのためには、どんなサービスが人々によって求められているのか、「人間はどのようなときに幸せになるか」を研究する必要がある。そして、「サービス学は「幸せ」という感情を生み出す脳の働きを分析対象に持つことになる。大武美保子准教授は、この「ヒト学」とも言うべき人間の全体像をつかもうとする研究を行っている。現在、民産官学連携という新しいスタイルで、研究のため都市で認知症予防プログラムを実施している。認知症は脳の働きが鈍ることで起こる病気であるため、コミュニケーションを取ることで脳を活性化させることが目的だ。市（官）の協力の下、高齢者（民）を集め、あらかじめ設定したテーマに沿った写真を持ち寄り、それぞれの写真やそれに基づいたコミュニケーションが取れ、脳の活性化につながる。企業（産）から提供さ



人工物工学研究センター 准教授

大武美保子

「ヒトの幸せを考えるために、まずはコミュニケーションから」

れる機械を用いて脳の働きを調べることで、記憶や感情に関するデータを蓄積し、人間に関する理解を深める一助とする。この取り組みは「ヒト学」の最先端の実験で、授業でも紹介され、学生は実際にプログラムを見学にも行く。今後もこの取り組みを踏まえ「コミュニケーションデザイン」育成コース」という授業が開講される予定だ。「現代は、人とのつながりを作る能力が必要とされている時代だと思っています」

オズメ本
「フロンティア」編集部
B-ing 書店
徳間書店

それぞれの分野でトップを走る「フロンティア」は、どうやって今の自分を作り出したのか。学者から芸人、音楽家まで、多種多様な分野の「フロンティア」を、総勢50人徹底インタビューしている。シリーズで3冊が出版されている。