

主張

財政的に厳しい制約がある中で、実効性のある公的サービスをどう提供していくか。少子高齢化など様々な社会課題が顕在化している公共部門において、AIやIoTを活用し生産性向上をはかることが求められている。そのためには国民や市民のニーズをとらえたサービスの見直しが必要であり、そこで注目されているのがサービスデザインだ。

サービスデザインを使い社会課題を解決せよ

サービスデザインとは、提供するサービスを「一時点」のものと考えられるのではなく、顧客が体験する「一連」のものと考え、サービス提供のプロセスや内容を顧客視点で見直すという手法である。

例えば、「コンビニでコーヒーを買う」という顧客の行為は、入店から始まり、レジで代金を支払い、カップを受け取り、自分自身でコーヒーマーカーを使ってコーヒーを入れ、ふたをして店を出ることで終わる。こうした一連の流れを一つの

サービスととらえ、店舗内の設備設計や人員配置などを設計する。重要なのは顧客が何を求めているかについての理解である。年齢や性別、職業、年収など顧客ごとにニーズは異なる。おいしいコーヒーが飲みたいという顧客もいれば、早くコーヒーが欲しいという顧客もいる。そうした顧客ごとの多様なニーズを把握・分析し、各々の顧客に満足のいくサービスを提供することが鍵となる。

こうしたサービスデザインの考え方をいち早く公的サービスに取り入れているのが英国だ。国際IT財団の調査によれば、2012年のロンドン・オリンピックを契機に、内閣府に「政府デジタルサービス(GDS)」という部門を設置し、国民や市民を公的サービスの「ユーザー」と定義し、公共交通機関や医療制度などのあり方を国民・市民視点で見直すことに着手した。

例えば、直近では精神疾病・障害等による長期失業という問題に対し、当該者も交えた政策議論を行い、結果、労働年

金省と保険省との初のジョイントによる「ワークパスポート」という制度をつくることに成功した。職歴と病歴をデジタル化することで病院と職業案内所が情報を共有化し、治療と雇用の両方を効果的に支援することが可能になったという。英国政府・自治体では、こうした小さな成功体験を積み重ねることでサービスデザインという手法の確立と普及、組織全体での変革能力の底上げに取り組みている。その知見を、同様にデジタル変革に取り組みむ各国にオープンにすることにしている。

今年5月、「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、日本政府もサービスデザインによる業務改革に取り組みることが明記された。欧州諸国とも連携し、先行する知見を取り込みつつ、日本の取り組みを世界に発信していくことが必要だ。人口減少・高齢化にどのように対処するか、日本の取り組みに世界が期待している。