

日本学術会議 価値共創社会に資するサービス研究体系検討のための分科会
第2回サービス価値共創尺度小委員会 議事要旨

日時：2025年9月14日(日) 15:10~19:50

場所：対面（三重県多気町 VISON）及び Zoom 遠隔会議

対面参加者：戸谷圭子、持丸正明、西村訓弘、張婧（敬称略）

遠隔参加者：上條正義（敬称略）

見解の提出に向け、執筆者各位から提出されたドラフトに基づいて具体的な議論を行った。
以下が議論の要点である。

- 社会のサービス化が進展しているが、企業や市民などのステークホルダーはその本質や価値共創の重要性を十分に認識していない。
 - そのため、サービス化によってどのような価値が生まれているのかを 可視化・尺度化（測定）し、理解しやすく伝える必要があるという点で意見が一致した。
- 対象とする相手（見解を示す相手）
 - 主な対象は企業や行政（経済産業省、内閣府など）、教育機関など。
 - 特に企業に対しては、金銭価値だけでなく 共創価値・非財務価値を評価する視点への転換 を求める方針が確認された。
- サービス化社会の論理展開
 - サービス化は現象として進んでいる。
 - しかし価値を生み出す主体（企業・生活者など）はその構造を意識して行動しているとは言い難い。
 - よって、進展状況や価値を 測定・顕在化（見える化）する枠組みが必要。
- 教育の役割
 - 企業だけでなく、生活者や次世代に「自分たちも価値共創者である」という意識を育む教育が必要であるという提案がなされた。
- 今後の執筆方針
 - 「はじめに」（戸谷先生）で社会構造の変化と対象読者を明確化。
 - 第1章・第5章（持丸先生）で全体ロジックを整理・強化し、適切な具体例（CDではなくIoTや家電など）に差し替える方向で進めることが確認された。

見解のページ割り振り案

1P【はじめに】 戸谷

2P【第1章】 社会のサービス化と価値共創とその現状

- (1) 張：サービス化社会とは
- (2) 張：価値共創とは
- (3) 持丸：現在のサービス化の進展状況

5P【第2章】 西村：2050年のサービス化社会の予測

- (1) 2050年のサービス化社会における市場と生活世界の位置付け
- (2) 価値共創活動に資する社会予測
- (3) 共創価値の再定義

3P【第3章】 戸谷：サービス化社会に必要な（共創）価値評価の方法、また現在の課題

- (1) 現在の価値測定方法とその課題
 - (1-1) 企業の財務指標
 - (1-2) サステナブル指標
 - (1-3) 幸福度・ウェルビーイング指標
- (2) サービス化社会に必要な共創価値評価の考え方

4P【第4章】 持丸・上條・戸谷：共創価値測定方法（手法・尺度）の提案

- (1) 戸谷：質問紙による主観の測定
- (2) 持丸：IT、IoTによる収集データと知識価値の測定
- (3) 上條：生理・行動指標からの評価・尺度共創価値尺度の提案

2P【第5章】 持丸：提言と社会にもたらす影響

- (1) 産業界への提言
- (2) 行政への提言
- (3) 社会全体への影響
- (4) 今後の研究開発の方向性としての提言

1P【第6章】戸谷：まとめと見解

【APPENDIX】西村：価値共創の事例と予兆