

ウェルビーイング志向のIoTサービスデザイン

情報システム技術

IoT技術グループ 根本 裕太郎
TEL 03-5530-2286

特徴

IoTやDXの推進にあたっては生産性や効率だけでなく、**ユーザーや従業員のウェルビーイング**をいかに実現できるかが重要になります。この研究では、新しい活動をデザインするときに、ウェルビーイングの観点をいかに組み込めるかを検討してきました。

ウェルビーイング (Well-being) : 人間のよい状態/善き生。心理的・身体的・社会的な側面から捉えられる。

SAGAモデル：どのようにウェルビーイングに貢献するか？

アウトカム	一時的	白雪姫型	不思議の国のアリス型
	持続的	ランプの精型	人魚姫型
		他律的	自律的
プロセス			

アウトカム：インタラクションにより生じる変化

- ・ 一時的：その場で経験される心理的・身体的・社会的変化（ポジティブな感情、自律性や有能さの実感）
- ・ 持続的：その場を超えて残りつづける心理的・身体的・社会的変化（知識・能力の会得、価値観の変容）

プロセス：インタラクション自体の性質

- ・ 他律的：システムや提供者側の能力が強く発揮される
- ・ 自律的：ユーザー自身の能力が強く発揮される

デザインガイド：どのような方法で促進するか？

デザイン要素	Tips	対応しうるルート			
		白雪姫	アリス	ランプの精	人魚姫
価値提案	ポジティブな体験	+	+		
	不可逆な価値観の変化		-	+	+
	多様な人のインクルージョン	+		+	
行動	共同生産的なインタラクション		+	+	+
	コミュニティにおける利他行動		+		+
	資源の誤用や喪失		-		-
ユーザー	個性や動機とコンセプトのマッチ	+	+	+	+
関係性	他者との共創的な関係		+/-	+	+
場	反構造的、非日常的な場	+		+	+

従来技術に比べての優位性

- 人間的・社会的な観点を考慮したデザインガイドの提供
- 人々のウェルビーイングに上向きの変化をもたらす新サービスの共創
- 従業員のモチベーションや自律性を無視したIoT導入やDX促進の抑制

今後の展開

- 共同研究：現実の変化を引き起こす協働的なアクション・リサーチを実施したい
- 組織的な実践として根付かせる方法の体系化
- デザイン事例の創出

研究成果に関する文献・資料

- 根本, ホー：Well-beingを物語るサービスデザイン, サービス学会第8回国内大会（2020）
- Nemoto, et al. : Design for Customer Acceptance of Product-Service System, In: Proc. of ICED2021, in-printing（2021）

研究員からのひとこと

IoTやDXに魅力を感じるが、現場の抵抗や技術のダウンサイドが気になるなどでお悩みの方、一緒にアクションを起こしませんか？

共同研究者 ホー バック（東京工業大学）