

# サービスモデルからビジネスモデルへ



---

2000.10.5

INSエンジニアリング(株)

大野邦夫



# 規格の社会学の視点

---

- 普及する規格と普及しない規格の相違は何か
- 要するに市場の洗礼を受けるか否か
- デファクト・スタンダードは、実力で市場に浸透



# サービスモデル

---

- 顧客に受け入れられる製品、規格、企画.....
- サービス・インとプロダクト・アウトの相違
- 作る(提供する)側の論理ではなく、使う側の論理の抽象モデル
- 市場ニーズのモデル
- 顧客の定義



# 最近の事例

---

- あるソフトウェア開発者との会話
- ある自治体のXMLを用いる電子申請向けのモデルシステムを構築する
- 来年3月までに完成させるためにDTDを2ヶ月で作成する必要がある！
- 現在の申請文書のDTD化の方法を教えてくれないか！
- そのDTDをデファクト・スタンダードにして海外にも普及させたい！
- **業務プロセスは改善されず、IT化のコストが上積みされる**



# DTDについての誤解

---

- 既存文書进行分析すれば良いわけではない。
- 業務プロセス全体を把握して必要とする情報の枠組みとその要素を明確化する
- そのために既存文書进行分析するが、その処理や文書相互の関係から業務フローやプロセスを抽出する
- 最近海外ではDTDをUML (Unified Modeling Language ) に関係付けることが方向つけられている
- DTDの作成は、オブジェクト分析設計と同じ
- 要するに業務のモデル化 = サービスモデル



# 行政におけるサービス・モデルの視点

---

- 住民へのサービスとは何か？
- 単に申請を電子化するだけでは解決しない
- ゼロベースで、住民サービスを見直す必要がある。
- 本格的には、国と地方自治体の役割の見直しにまで踏み込むことになる



# ビジネスモデル(BPRの観点)

---

- 顧客、市場を明確化し、企業のミッションを定義する。
- 企業のミッションの観点から全ての組織の目的を明確化し組織を見直す
- 紙による稟議、記録をイントラネットのワークフローとデータベースに置き換える(IT化)
- 対外的なプロセスについても、EC化(B2B,B2C)を考慮する
- XML化するかどうかは二の次(大抵の場合は、MSのASP(Active Server Page)程度で済む)
- 組織の統廃合を行い、オーバーヘッドを極小化する結果、利益が出るようになる。(バランスシートがプラスになる)



## 残される課題

---

- IT化を含むサービスモデルは、(企業・政府・自治体とも)全て人員削減に結びつく
- 米国では、削減された人員を吸収する新規ビジネス(ビジネスモデル)が誕生したが日本でそれは可能か？
- 景気対策は、行政府支援のビジネスモデル(バランスシートはプラスになるか？)
- 日本の消費者の抱える潜在ニーズは何か？