

製造業におけるニーズシーズマッチング手法の開発 ～仮想カタログを用いた顧客の潜在ニーズの把握～

北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科
内平研究室 博士前期課程1年

空林 徹朗



製造業の目指す“イノベーション”

現在製造業の競争は激化し、国境をまたぎ、たくさんの企業が競争しながらものづくりを行っています。そのような現状の中で、これまでに存在しない、世の中の人間が求めているものをつくり、技術革新“イノベーション”を起こそうという動きがあります。過去のイノベーションの例を挙げると、最も身近なものでApple社のiPhoneがあります。マルチタッチパネルによる現在の形の“スマートフォン”は、iPhoneが発表される以前には存在しませんでした。発表を機に世界中の人々の生活に浸透し、大きな変化をもたらしました。このような世界中の人間の生活を変える製品の開発を現在の製造業で行うことができれば、企業にとっても競争優位に立つことができ、お客さんにとっても、求めている製品を手に入れることができるということになります。

イノベーションをいかに起こすのか？

ではイノベーションはどのように起こせるのでしょうか。これが私の在籍する研究室が持つ最も大きな問題意識です。

この質問に対する答えは未だ出ていません。もちろん、色々な考え方があり、世界中でたくさんの研究者が回答に迫っています。そんな中で、私はイノベーションを起こすためには、ユーザーのニーズ(要求、需要)に応えるものを作りたいと考えています。iPhoneは世界の人々が“やりたい”と思ったことができる商品であったから世界の人々に広まったのだと思います。しかし、現在iPhoneを使って“便利だ”と感じる機能や、製品の形をiPhoneが発売される前に、世の中の人々は想像できたでしょうか？これはおそらくNOだと思います。世界で初めて車を開発したヘンリー・フォードはこう言いました。「人々に何が欲しいかと尋ねたら、もっと早い馬が欲しいと答えたでしょう」。この言葉からもわかるとおり、人々はiPhoneを与えられれば“便利だ”と気づくのですが、与えられなければ、その便利さを想像することは難しいのです。このような、本人が認識していないニーズを“潜在ニーズ”といいます。

私の研究では、その潜在ニーズをどのように発掘し、製造業が持っているシーズ(技術力)とマッチングさせるかという研究を行い、イノベーションに迫っています。

潜在ニーズに対するものづくりを目指す

お客さんのニーズは潜在的であるなら、製造業ではお客さんに「何がほしいですか?」という質問をしたところでイノベーションにつながる答えは返ってきません。そこで私の研究ではお客さんに出来上がった製品を見せて「便利ですか?」「さらにどのようなことができれば便利ですか?」という質問ができれば、と考えました。しかし、いったん製品を開発した後で、もし、「そんなものいらない」と言われてしまえば、開発した時間やお金が無駄になってしまいます。そこで、我々は製品のコンセプト段階で、最終製品の形や機能をお客さんが想像できるように記述する「仮想カタログ」という手法に注目しています。この仮想カタログを見せることで、製品が形になるまでわからなかった潜在的なニーズ(その製品が便利だと感じる点)をお客さんと一緒に発掘できるのではないかと考えています。

研究の方法

仮想カタログを有効に活用する方法は現時点では必ずしも確立しておらず、潜在ニーズの発掘は簡単ではありません。私の研究では、仮想カタログを用いて顧客の潜在ニーズを引き出し、企業のシーズとマッチングさせ、イノベーションを起こす具体的プロセスを明確にし、その有効性を検証したいと考えています。

研究の方法として、既に仮想カタログを導入している石川県内の製造業のご協力をいただきながら、アクションリサーチ(実践を伴う事例研究)をしたいと思っています。具体的には、企業の仮想カタログの作成および営業現場での活用プロセスに参加させていただき、研究を進めたいと思っています。

研究対象が人間であることは特有の難しさ(考察のためのデータの収集や、そのアクションリサーチ先の確保、定量評価の難しさ等)がありますが、逆に現場に根付いた実学的な研究ができるという面白さがあると感じています。私は製造業への就職を志しています。この研究で培った知見を就職後も活かし、人々の求めるものづくりに貢献したいと思っています。

ADVANCED

vol. **29**
2015 March



CONTENTS

北陸地域の産学連携・産産連携のマッチングイベント

研究室紹介

「妨害による支援 ～「便利」よりも「向上」のために～」 西本 一志 教授

「計算理論」 廣川 直 准教授

「透過型電子顕微鏡を駆使した未知なる表面ナノ物質の探索」 大島 義文 准教授

研究紹介

「製造業におけるニーズシーズマッチング手法の開発 ～仮想カタログを用いた顧客の潜在ニーズの把握～」 博士前期課程1年 空林 徹朗

北陸先端大の主な受賞者

北陸先端大ニュース

平成26年度の活動

(公財)北陸先端科学技術大学院大学支援財団