



2015.9.10

サービスとしての価値共創プロジェクト ～価値提供から価値共創へ～

今回は、**価値共創 (Value Co-creation)**のお話しです。ITIL® では、**サービスは価値提供**といった用語の定義があります。

ただし、単にサービス提供者（サービスプロバイダー）が一方向的にサービスを提供するのではなく、**顧客／利用者とサービス提供者の両者で一緒に創るものであるという共創する**という考えが含まれなければなりませんね。

特にサービスの価値を作り込むフェーズである、いわゆる**設計／開発フェーズ**ではお客様から要望をヒアリングしながら、お客様とともに創り上げていくことが必要で、お客様側も SI にすべてお任せ／丸投げするということでは、上手いかないですね。

この場合、SI 内部では予算、期間、リソースなどの制約条件の中で成果物を作るといったプロジェクトマネジメントをする一方、お客様との間ではコミュニケーションを取りながら、お客様の満足ができるようなプロフェッショナルサービスの提供が必要となります。

つまり SI/ システム設計開発に携わっている方々はプロジェクトマネジメントの技法を使いながらうまくプロジェクトを管理する必要がありますが、**一方では SI サービス（プロフェッショナルサービス）提供をするというサービス提供者（サービスプロバイダー）という側面もありますから、ITIL® のようなサービスライフサイクル（サービス設計、サービス移行、サービス運用）を意識しながら、お客様とともに価値共創プロジェクトをサービスとして提供する必要がある**のです。

ITIL® は運用段階だけのものではありません。ITIL® はすべてのライフサイクルに携わる方にとって必須のものなのです。