

**Abstract:** 多数の要素とその要素間の複雑な相互影響を含むサービスシステムは多様な振る舞いを見せる。サービス設計者は、その振る舞いの価値を理解した上で、システムを規定することが重要である。しかし、サービスシステムには異なる問題関心を持つステークホルダーが多数含まれているため、デザイン時に考慮すべき要素や構造を一意に定めることは難しい。そのため、単一視点からの問題設定に対して予測や最適化を志向してきた従来の数理モデルのみではサービスシステムを扱うことはできない。本講演では、サービスデザインへの新たな接近法として、ステークホルダーとの対話を支援し、システムを構成する要素や構造を明らかにするためのモデリング&シミュレーション技法を紹介する。また、本技法を実際のビジネス課題に対して適用した際の効果を示すと共に、今後のサービスデザインに対する展望を述べる。