



佐藤美和子さんのご逝去を悼む

NEC のエンタープライズ BU 主席サービス事業主幹の佐藤美和子さんが、2022 年 4 月 12 日に急逝されました。2020 年 5 月に発病され、闘病中はテレワークで普通に仕事をされました。NEC 同僚には気丈に明るくむしろ皆が気を遣わないように振舞われ、復帰後には社外向けの活動なども強化されたいと話されていました。また、昨年 11 月のメールで「SIG の皆さんとお会いしたいです。その時は、闘病生活、最新治療、私自身のびっくり初体験！をいろいろお話できます。」と連絡をもらいましたが、3 月末に再び緊急入院され、4 月 12 日に亡くなられました。享年 57 歳、みんなから愛された、とても素敵なお方でした。



故佐藤美和子さま

佐藤さんは、横浜国立大学教育学部数学科卒業後、NEC に入社しシステムエンジニアとして活動され、サービス・テクノロジー本部長やものづくりソリューション本部長など顧客に対する価値創造活動のリーダーとして活躍されてきました。また、北陸先端科学技術大学院大学 (JAIST) の社会人教育の MOS (サービス経営コース) でサービス科学を勉強され、企業の顧客に対する価値創造活動のためにサービス科学が必要であると強く認識されていました。このような経験から、企業人としてサービス学会での活動を重視され、理事 (企画・総務) を 2 期 4 年 (2016 年 6 月から)、監事を 1 期 2 年 (2020 年 6 月から) 務め、学会に対して多大な貢献をされました。サービス学会国内大会や国際会議 ICServ の運営では、自ら実行委員としてサービスソロジーワークショップの企画などを担当すると共に、NEC の企業協賛による支援にもご尽力をいただきました。特に、台湾で開催された ICServ2018 では、NEC の代表として「Well-being of Manufacturers through IoT Service」のキーノートスピーチをされたことが印象に残ります。また、サービス学会セミナー「サービス学の理論と実践～多様な業種での事例を通じて」を企画されたり、学会誌「サービスソロジー」を NEC 企業内教育に活用されたり、サービス科学のビジネス展開を考える実学 SIG 活動の中核メンバとして活動されるなど、サービス学会の活動を企業に展開する点でも多くの成果を残されました。

NEC では、「サービス」のわかるエンジニアの育成をめざして、JAIST やサービス学会で学んだことを基にご自身の経験を加えた内容の社内教育プログラムを作り教育活動を推進されました。このプログラムで、佐藤さんは「サービスは深い！難しい！だから面白い！」というメッセージを発信すると共に、サービス研究の動向を反映してその内容を進化させ、2013 年から年 1 回の開催を続けてこられました。また、NEC 社内のサービス事業に関わるプロフェッショナルを集めたコミュニティ活動では、サービス学会との連携を主軸にした情報共有やセミナーの開催などにも尽力されました。研究面では、製造業における IoT 活用が効率向上だけでなく従業員の Wellbeing の視点を含めた価値創造活動に重要であることを示唆し、その成果を遺稿となった「Chapter 5 Orchestrating a Brighter World: A Case Study of NEC, Business innovation with new ICT in Asia-Pacific: Case study, Springer, pp.85-109, (2020.9)」に記述されました。

このように、企業での多くの経験からサービス科学の重要性を認識され、自身のビジネスの中で「サービス」を追求されてきました。これからの活躍が期待される時に急逝されたのが本当に残念です。佐藤美和子さんのご厚情とご指導に深く感謝を捧げ、心からご冥福をお祈り申し上げます。

[サービス学会 実学 SIG を代表して 小坂満隆 (北陸先端科学技術大学院大学名誉教授)]