

サービス学会設立報告

2012年12月26日 サービス学会設立記念式典



Society for
Serviceology

- 成立の経緯
- 趣旨説明
- 学会の構造
- 将来像

サービス学会
会長 新井 民夫
芝浦工業大学教授 東京大学名誉教授

サービス学会設立報告

- 和名： サービス学会
 - 「日本」をつけない。初めから日本発の世界学会とする。
- 英名： **Society for Serviceology**
 - カタカナ表記 ソサエティ フォ サービスロジ
- Internet Domain Name
 - ▶ <http://www.serviceology.org>
 - ▶ E-mail: sec@serviceology.org

- 設立日： 2012年10月1日
- 住所： 東京都文京区本郷
- 会長： 新井 民夫
- 発起人： 197名 (発起人幹事 47名を含む)
- 正会員： 227名(2012年12月25日現在)
- 学生会員： 5名

サービス学会設立の経緯

■ サービス研究関連活動

- ▶ 02年4月 東京大学人工物工学研究センター サービス工学部門設置
- ▶ 06年7月 経済成長戦略大綱
- ▶ 06年12月 サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会
- ▶ 07年5月 サービス産業生産性協議会 SPRING 発足
- ▶ 07年 文科省サービスイノベーション推進人材育成プログラム
- ▶ 08年 産総研・サービス工学研究センター
- ▶ 10年 JST/RISTEX 問題解決型サービス科学研究開発プログラム

■ 2011年10月 サービス学会設立準備開始

- 2012年4月 第1回設立準備会(発起人幹事により構成)
- 2012年9月27日 第3回設立準備会 兼 設立総会
- 2012年10月1日 サービス学会設立日

なぜ、今、サービス学会？

■ 「日本」から立ち上げる理由

- ▶ 高いサービス品質の伝統. おもてなしの文化
- ▶ QCやKAIZENで培われてきた生産性改善運動は日本の強み
- ▶ 狭義のサービス業（対人サービス業）から製造業まで同じ枠であつかう学術体制

US地域がICTとマネージメント中心, EU地域がICTと環境問題中心なのに対して
日本は対人サービスをサービスの中心として位置付けて体系化が進んでいる

■ 「今」立ち上げる理由

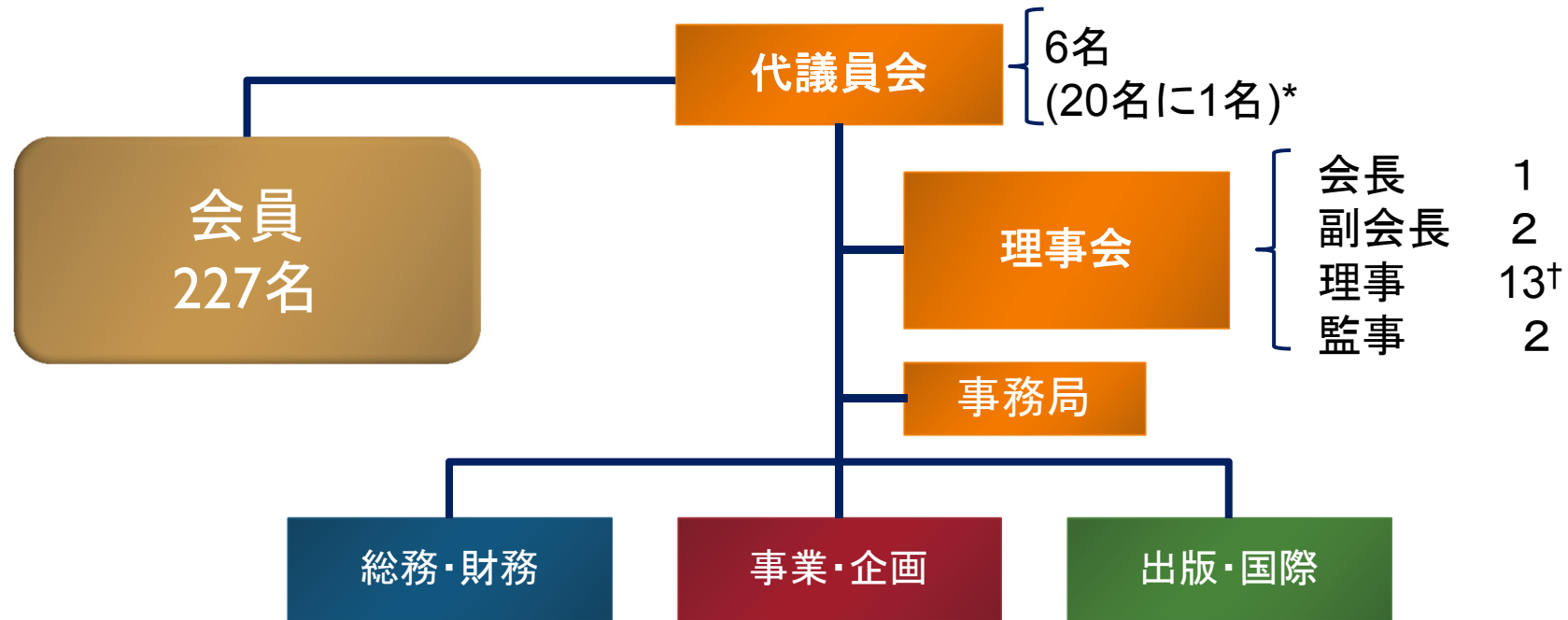
- ▶ JST RISTEXでの研究者集団が構築されている：**若手研究者の活動**の場が必要
- ▶ **サービス産業生産性協議会**の活動が浸透：ハイ・サービス日本300選が定着
- ▶ 産総研サービス工学研究センターが確立：中核研究所の存在

- ▶ ビッグデータ関連技術の広がり：ビジネスモデルの体系化が必要
- ▶ 製造業のサービス化促進が急務：製品サービスシステムの展開
- ▶ 観光関連・サービス関連の学部・学科，研究所の発足が多数

サービス学会設立趣旨

- サービスは経済の主要活動であるとともに、生活の質（Quality of Life）の向上、地域社会の繁栄、ひいては地球規模問題の解決の基底となる重要な要素である。グローバル化する市場においては、**製品やサービスの経済学的価値**を高めることが求められる一方、サービスを利用する個々の生活者にとっての価値（生活価値）を高めることが重要である。また、エネルギーや環境をはじめとする地球規模の問題の解決や社会的価値の創出に向けては、サービスに関わるステークホルダ間の共創的意思決定を促す制度設計も求められる。
- 従来、サービスの関連研究は、**経営学やマーケティング、情報工学や設計工学**といった個別の研究分野で発展してきた。しかしながら、社会においてより良いサービスを実現するためには、**社会科学、人間科学、理工学の協調**が必要であるとともに、**産業界と学術界との強い連携**が不可欠である。そこでは、社会および経済のサービスに関わる活動、すなわち、狭義のサービス業のみならず、**製造業等におけるサービス化**も含めた**包括的なサービスに対する学術的理解を確立し、顧客と共に高い顧客満足度を共創する体系の展開**が必要である。
- サービスはグローバルに展開されている一方で、その国の文化や社会的背景に強く影響される。今般、本学会は日本発で設立するが、世界規模で展開する予定である。すなわち、本学会は**各国文化を尊重しつつ、世界に開かれた学会**であることを志向する。
- 本学会は、サービスに関する広範な知識を体系化することで、様々な産業課題の解決に寄与し、よって、**サービスに関わる「社会のための学術」を構築**することを目的とする。この目的のために、和文名ではサービス学を、英文名には「学」を意味する-ologyを採用し、社会科学、人間科学、理工学を問わず、サービスに携わる様々な分野の研究者が交流し、互いを尊重し、切磋琢磨できる新たなコミュニティの育成を先導する。

学会の構造



*定款第3章5条2「本会は、概ね正会員20人の中から1人の割合をもって選出される代議員をもって社員とする」に従い、設立総会時の正会員数より選任6名

†定款第5章19条2「(1)理事 15名以上25名以内」により、会長副会長を含む

理事会体制

職務	氏名(所属)	氏名(所属)
会長	新井 民夫(芝浦工業大学)	
副会長	伊藤元重(東京大学)	秋草 直之(富士通)
総務	浅間 一(東京大学)	持丸正明(産総研)
財務	太田 順(東京大学)	新村 猛(がんこフードサービス)
出版	戸谷圭子(同志社大学)	日高 一義(東京工業大学)
事業	内藤 耕(産総研)	田嶋 雅美(フランチャイズアドバンテージ)
	小林 潔司(京都大学)	
国際	澤谷 由里子(JST)	藤川 佳則 (一橋大)
企画	谷崎 隆士(近畿大学)	谷島 賢 (イーグルバス)
監事	松波 晴人(大阪ガス)	上田 完次(産総研)

連絡先

<http://www.serviceology.org>
E-mail: sec@serviceology.org

基本理念

- ▶ **Transnational:** 英語が主要言語、しかし各国語を許す
 - 日本から立ち上げるが、学術的には**英文論文**が原則
 - 国内会議は日本語・英語両者可能

- ▶ **Business+Academia:** 企業と研究組織との連携
 - 企業人が活動できる場
 - 論文には**設計論文**や**事例研究論文** (Case Study Paper)を導入
 - 将来目標は**総合学会**：論文発表の場、交流の場
 - 学会は**サービス業**：**ビジネスモデル**は個人資格、標準化などの認証機能

- ▶ 異なる視点の研究者による協調体制
 - 「**Field study**として**サービス研究**」の推進