

【Oral Presentation Session 1】				
会場	会場A: KMB210教室	会場B: KMB211教室	会場C: KMB212教室	会場D: プレゼンテーションホール(KMB319)
テーマ	医療／介護／生活	小売／流通／農業	製造業／理論	
セッションチェア	竹村幸祐(京都大学)	新村猛(がんこフードサービス)	藤井信忠(神戸大学)	
4月10日(水)	13:00-13:25	OP1-1 看護ケアスキルの自習を支援するシステムの開発 (太田順 東京大学)	OP2-1 郊外型大規模商業施設と中心市街地商業の棲み分けによる共生に関する研究 鳥取市を事例として (越知昌陽 京都大学)	OP3-1 建設・鉱山開発機械事業のスマートインフラ戦略 サービスイノベーションの利益創出の分類の枠組みによる考察 (藤井享 (株)日立製作所)
	13:25-13:50	OP1-2 ヘルスケアサービスにおける ユーザ主体のモノコトのデザイン (西村拓一 産業技術総合研究所)	OP2-2 多言語知識コミュニケーションサービスのデザイン (林冬恵 京都大学)	OP3-2 設計知識管理による製品サービスシステム設計支援手法 (根本裕太郎 首都大学東京)
	13:50-14:15	OP1-3 介護サービスの設計におけるサービスプロセスの可視化 (三輪洋靖 産業技術総合研究所)	OP2-3 ラフ集合を用いたサービス観察・評価方法の提案 (藤原義久 観察工学・サービス工学研究会)	OP3-3 知識集約的サービス業における サービスイノベーションの研究: 研究開発の行動 (澤谷 由里子 早稲田大学)
	14:15-14:40	OP1-4 サービスマーケティングにおける脳活動データ活用: Image in Useの脳活動分析 (白肌 邦生 北陸先端科学技術大学院大学)	OP2-4 労働集約型対面サービス産業を対象としたサービス価値創生システムの提案 サービステクノロジーの統合 (新村猛 がんこフードサービス(株))	OP3-4 サービス・デザイン・サービスのデザイン (中島秀之 公立はこだて未来大学)
	14:40-15:05	OP1-5 日常生活のコミュニケーションにおける身体活動の同調現象 - サービス解析学へ向けて - (小川健一朗 東京工業大学)	OP2-5 書店における経験価値マーケティング 信頼価値の形成について (橋寺由紀子 京都大学)	OP3-5 実践的なサービスモデルの設計の勘所 (諏訪良武 ワクコンサルティング(株))
【Oral Presentation Session 2】				
テーマ	飲食	交通サービス	公共／SNS	人材
セッションチェア	前川佳一(京都大学)	日高一義(東京工業大学)	谷崎隆士(近畿大学)	鈴木智子(京都大学)
	15:30-15:55	OP1-6 行動観察手法を用いた飲食業における実践的サービス・スタンダードの構築 (松本加奈子 大阪ガス(株))	OP2-6 後払い方式交通ICカードサービスの経済評価 (松島裕也 京都大学)	OP3-7 市民による公共サービスの評価: 都市サービスを例に (張峻屹 広島大学)
	15:55-16:20	OP1-7 館屋における注文の適切性をめぐるやりとり 会話分析を用いて (山内裕 京都大学)	OP2-7 サービス品質向上のためのユーザプロフィールにもとづくユーザモデリング手法 (秋本 芳伸 首都大学東京)	OP3-6 起業的アプローチによる公共サービス提供と地域学習ガバナンス (大西正光 京都大学)
	16:20-16:45	OP1-8 従業員の行動計測と店舗会計データの可視化による サービスプロセス改善 日本食レストランでの改善活動を例として (福原知宏 産業技術総合研究所サービス工学研究セ)	OP2-8 マルチ交通シェアリングサービスの設計とマネージメント (金載烈 東京大学)	OP3-10 「誰」が参加行動をするか? ~ 集団主義と包括的認知の影響~ (芳賀麻誉美 一橋大学)
	16:45-17:10	OP1-9 創的デザインによる環境変動適応型サービスモデルの構築 レストランサービスを対象に (貝原俊也 神戸大学)	OP2-9 SWBの概念を活用した公共交通サービスの評価 (張峻屹 広島大学)	OP3-9 ソーシャルメディアにおける事前期待のマネジメントの活用 (柴崎辰彦 富士通(株))
	17:10-17:35	OP1-10 セントラルキッチンにおける設備レイアウト計画に関する研究 季節変動を考慮したレイアウト生成 (藤井信忠 神戸大学)	OP2-10 コミュニティサイクルサービスのモデル化とマルチエージェントシミュレーション分析 (志水彰太 東京大学)	OP3-8 非接触エンカウンターにおける顧客間共創 (戸谷圭子 同志社大学)
	18:00~	【Plenary Session (会場E: 継志館B1)】		

		【Oral Presentation Session 3】		
会場	会場A: KMB210教室	会場B: KMB211教室	会場C: KMB212教室	
テーマ	IT/教育サービス	観光/ホスピタリティ	製造業/理論	
セッションチェア	澤谷由里子(早稲田大学)	松波晴人(大阪ガス)	藤井信忠(神戸大学)	
4月11日(木)	08:30-08:55	OP1-11 Service Dominant Logicに基づく教育サービスの価値共創 (董又碩 北陸先端科学技術大学院大学)	OP2-11 時系列を考慮したGPSIによる観光行動調査手法改善への試み (川瀬純也 首都大学東京)	OP4-11 製造業のサービス化の現状と課題の考察 (松本光崇 経済産業省)
	08:55-09:20	OP1-12 感情に焦点をあてたハイパフォーマンスチーム特性の交流分析による可視化 会社を超えた半年間の実践的人材育成研修後の振り返り分析 (阪井和男 明治大学)	OP2-12 中国人観光客の行動観察 実態とインサイトに基づく「提供すべき価値」とは (松波晴人 大阪ガス(株))	OP4-12 情報サービスのサプライネットワークとそのマネジメントモデルの提案 (青山幹雄 南山大学)
	09:20-09:45	OP1-13 顧客の参加行動と満足をめぐる構造探索と価値共創支援 ベイジアンネットワークによる検討 (芳賀麻誉美 一橋大学)	OP2-13 旅行者の日本観光に対する期待を反映した旅行計画支援 旅行計画における期待の分析 (嶋田敏 東京大学)	OP4-13 エスノグラフィー調査に基づくサービス業務モデリング (小幡明彦 (株)富士通研究所)
	09:45-10:10	OP1-14 SIサービス品質に係る要件定義評価尺度の確立 (渡邊俊一 (株)富士通研究所)	OP2-14 ホテルサービスに対する価値観の違いによるスタッフへの態度と接客サービスへの印象 (安藤昌也 千葉工業大学)	OP4-14 自社における営業力向上の為の人材育成手法の確立に向けて (丹野慎太郎 京都帝酸(株))
	10:10-10:35		OP2-15 「もてなし」型価値共創経営のSDL的記述の試み (中村孝太郎 (株)イー・クラフト)	OP4-15 確率的潜在意味解析とロジスティック回帰を用いた映画推薦 利用者異質性に対するサービス工学的アプローチ (本橋永至 横浜国立大学)
10:50-12:00	【Poster Presentation Session (会場F:寒梅館ビジネススクール 2Fホール)】			
	【Symposium (会場G:ハーディホール 寒梅館地下1F)】			
13:30-13:40	ご挨拶 新井民夫(サービス学会 会長)			
13:40-14:00	特別講演 「いかにサービス学は日本産業に貢献するか」 村上輝康(産業戦略研究所 代表/JST RISTEX S3FIRE 総括補佐)			
14:00-14:45	招待講演1 「サービス経営学における顧客経験マネジメントの新たな組織的課題」 若林直樹(京都大学経営管理大学院 教授)			
14:50-15:35	招待講演2 「コマツは新興国、特に中国においてサービス展開を如何に進化させてきたか」 茅田泰三(コマツ 顧問(前専務執行役員中国総代表))			
15:45-17:05	パネルセッション「サービス研究は日本経済を復活させるか」 パネラー: 茅田泰三(コマツ 顧問 前専務執行役員中国総代表) 山本昭二(関西学院大学 副学長) 横山健一郎(ハイアットリージェンシー 京都 総支配人) コーディネーター: 原 良憲(京都大学経営管理大学院 教授)			
17:05-17:20	閉会			

4月11日(木)  
10:50-12:00

【Poster Presentation Session】				
会場	寒梅館 ビジネススクール 2Fホール			
セッションチェア	持丸正明(産業技術総合研究所)、原辰徳(東京大学)			
発表番号	題目		発表者	所属
AP-1	新しい都市型公共交通サービスのデザイン		松原 仁	公立ほこだて未来大学
AP-2	文化に根差した食サービスのグローバル化	鯨かねさかのシンガポール進出の事例から	鈴木 智子	京都大学
AP-3	ホテル接客サービスにおける日中間の国別差異の探究		陳 俊甫	産業技術大学院大学
AP-4	里山資源の情報伝播における人間関係を想定した複雑ネットワーク分析		松村 嘉之	信州大学
AP-5	Bigdataへ向けたPOSデータマイニング		松村 嘉之	信州大学
AP-6	相互行為を通じたサービスの構築	クリーニング屋におけるオプションの進め方	山内 裕	京都大学
AP-7	PBL型学修によるサービス工学教育		川田 誠一	産業技術大学院大学
AP-8	Transformative Service Research I: コンセプトと分析単位		白肌 邦生	北陸先端科学技術大学院大学
AP-9	Transformative Service Research II: アクセシビリティ課題を克服するサービスシステムの事例研究		Quang Bach Ho	北陸先端科学技術大学院大学
AP-10	観光ツアーを設計支援するための観光設計情報の記述モデル		大泉 和也	東京大学
AP-11	電気自動車の充電計画を考慮したルート探索及び評価手法		青山 和浩	東京大学
AP-12	なぜ、そのシェアリングサービスは選択されるのか？		増田 和浩	北陸先端科学技術大学院大学
AP-13	観光地のイベント評価	-- 回遊型イベントの経済効果 --	山本 吉伸	独立行政法人産業技術総合研究所
AP-14	社会的サービス創造を促進するICTと地域人材育成		八木 龍平	(株)富士通研究所
AP-15	水需要の長期記憶性を考慮した愛知用水における農業水利サービスロジックの比較検討		丹治 肇	農研機構 農村工学研究所
AP-16	授業改善に対する満足度関数の適用		木見田 康治	東京理科大学
AP-17	価値享受メカニズムに基づくPSSビジネスパターンライブラリの開発		川瀬 健	首都大学東京
AP-18	携帯情報端末とPC端末による相乗効果を活用した学習者適応型教育クラウドサービス		秋吉 政徳	広島工業大学
AP-19	業務用機器メーカーにおける行動観察の実践と課題		水本 徹	観察工学・サービス工学研究会
AP-20	パラダイムシフトとサービスサイエンス		館岡 康雄	静岡大学
AP-21	公共サービス提供のための市民生活行動調査のパッケージング方法	ライフドメイン間の相互予測性の評価	張 峻屹	広島大学
AP-22	クラウドソーシングデータとしての「気づき」データの質評価手法		篠田 孝祐	慶應義塾大学
AP-23	物語的分析によるサービスのユーザエクスペリエンス評価	イントラネット利用の物語的分析事例	伊藤 泰久	(株)U'eyes Design
AP-24	オンデマンド交通を利用したサービスの展開		石黒 慧	東京大学
AP-25	勤務計画問題に対する数理計画アプローチ		玉置 久	神戸大学
AP-26	顧客の利用過程に着目した多様な価値創成の協働法	観光サービスにおける個人旅行者の観光プランニングを例に	原 辰徳	東京大学
AP-27	How do we measure the performance of a Point Alliance Program?		岡田 幸彦	筑波大学
AP-28	農業水利サービスのニーズ把握のための水田水管理の詳細調査		飯田 俊彰	東京大学
IP-1	学習塾におけるサービス品質	塾生の学力向上の要因分析	小島 雅子	(株)開倫塾
IP-2	ハードベンダーからサービスベンダーへの転換		柴崎 辰彦	富士通(株)
IP-3	整体師のスキルの違いによる患者の心地よさの違いに関する一検討		原 良之	大阪はら整骨院
IP-4	学習塾における学習効率向上についての一考察		西村 浩樹	ARC EDU(株)
IP-5	エステサロンにおける顧客満足度調査		柿坂 正樹	Neolifer
IP-6	脳ドック検診における 生活者視点でのサービス価値構成の分析		岡 宏樹	京都大学
IP-7	阪急電鉄にみる都市のデザイン	競争から共創、そして協奏へ	疋田 真弓	京都大学
IP-8	医療画像ソリューションサービスビジネス	次世代へブレイクスルするための要件	山中 隆敏	(株)富士通研究所
IP-9	価値共創パターンからの企業分類による文化的特性の明示		増田 央	北陸先端科学技術大学院大学
IP-10	サービス学における水利用共同体と21世紀にふさわしい『新たな絆』の創造		勝山 達郎	独立行政法人水資源機構中部支社