

サービス学会 第2回国内大会 講演論文集

2014年4月28日～29日
於 公立はこだて未来大学

Part 1/8 大会概要



Society for
Serviceology

函館へようこそ

このたび、サービス学会(Society for Serviceology)の記念すべき(*)第2回国内大会を公立ほこだて未来大学で開催させて頂くことになりました。

サービス学会は単にサービス業のための科学を議論する学会ではなく、サービスを広く捉え、新しいサービス観を追求する場として経営、経済、情報、統計、工学、そしてサービス実践など様々な分野の人々が集う学会です。新しい仕組みをデザインし、提供するという行為はほとんどすべてがサービスだと捉えることができます。行政も教育も交通もサービスです。学会自体もサービス実践の場と捉え、会期中に様々なサービスを提供・実証していただく場としました。大会運営自体にもなんらかのサービス学的手法を導入したかったのですが、こちらは残念ながら旧態依然とした手法になってしまいました。

大会前日にはサービス学におけるグランド・チャレンジをテーマとしたワークショップも併設します。また、同日にはほこだて未来大で研究開発中のスマートアクセスビークルのサービスも実施します。前日にはほこだて入りして函館観光を楽しんでいただければと思います。

招待講演としてはサービス実践で有名な十勝バスの野村文吾社長と鶴雅グループの大西雅之社長のお二方をお招きすることができました。

一般セッションには83件の投稿がありました。口頭発表として44件、ポスターとして36件を採択することができました。活発な議論を期待しています。

大会期日はゴールデンウィーク直前に設定しました(そのため宿や飛行機が割高になってしまって申し訳ありません)。函館はちょうど桜が開花を始める頃です。大会終了後に函館あるいは北海道の観光を満喫していただければと考えています。

(*)ここまで昨年度と同一文章です。何故第2大会が記念すべきかという、第1回で終わらず続いたということです。人工知能が専門の私は知能に関して「1, 2, たくさんの法則」というのを持っています。1回目の観測だけでは1回限りの特殊事情としか言えない。2回観測すると一般化して仮説の構成が可能になる。そして3回目でその仮説が検証され法則化されるという訳です。

サービス学会第2回国内大会委員長
公立ほこだて未来大学学長 中島秀之

サービス学会 第2回国内大会 プログラム概要

4月28日(月)		会場A(講堂)
	10:00 - 10:25	OP-A1
	10:25 - 10:50	OP-A2
	10:50 - 11:15	OP-A3
	11:15 - 11:45	サービス実践デモセッション
	11:45 - 12:30	ポスターセッション1
	14:00 - 14:25	OP-A4
	14:25 - 14:50	OP-A5
	14:50 - 15:15	OP-A6
	15:30 - 15:40	会長挨拶
	15:40 - 16:25	特別講演1 十勝バス株式会社 代表取締役社長 野村文吾 氏
	16:35 - 17:00	OP-A7
	17:00 - 17:25	OP-A8
	17:25 - 17:50	OP-A9
	19:00 - 21:00	懇親会

4月29日(火)		会場B(593)	会場C(594)	会場D(595)
	9:15 - 9:40	OP-B1	OP-C1	OP-D1
	9:40 - 10:05	OP-B2	OP-C2	OP-D2
	10:05 - 10:30	OP-B3	OP-C3	OP-D3
	10:40 - 11:05	OP-B4	OP-C4	OP-D4
	11:05 - 11:30	OP-B5	OP-C5	OP-D5
	11:30 - 11:55	OP-B6	OP-C6	OP-D6
	13:00 - 13:45	ポスターセッション2		
	14:00 - 14:45	特別講演2 鶴雅グループ 株式会社 阿寒グランドホテル 代表取締役社長 大西 雅之 氏		
	15:00 - 15:25	OP-B7	OP-C7	OP-D7
	15:25 - 15:50	OP-B8	OP-C8	OP-D8
	15:50 - 16:15	OP-B9	OP-C9	OP-D9
	16:25 - 16:50	OP-B10	OP-C10	OP-D10
	16:50 - 17:15	OP-B11	OP-C11	OP-D11
	17:15 - 17:40	OP-B12		OP-D12

プログラム スケジュール

	会場	会場A:講堂
4月28日(月)	セッションチェア	川嶋 稔夫(はこだて未来大学)
	10:00 — 10:25	【OP-A1】 調理場シミュレーションシステムを用いた多品種型和食レストランのリードタイム改善 (新村猛:がんこフードサービス株式会社)
	10:25 — 10:50	【OP-A2】 食品価値に対する消費者と提供者の間の乖離の縮小方法に関する経済実験研究 (青木恵子:新潟大学)
	10:50 — 11:15	【OP-A3】 レストラン従業員の行動計測とPOSデータ分析に基づく接客係スキル推定の試み (福原知宏:産業技術総合研究所)
	11:15 — 11:45	サービス実践デモセッション
	11:45 — 12:30	ポスターセッション1(会場 1F スタジオ)
		*** 昼食 ***
	セッションチェア	持丸 正明(産業技術総合研究所)
	14:00 — 14:25	【OP-A4】 価値共創とは何のことか～FNSによるサービスの定式化～ (中島秀之:公立はこだて未来大学)
	14:25 — 14:50	【OP-A5】 オープン・サービス・イノベーションのための俯瞰的サービスデザインの枠組み (脇坂友貴:東京大学)
	14:50 — 15:15	【OP-A6】 マインドと仕掛けのスペクトルに基づくサービス・イノベーションの考察 (丸山文宏:(株)富士通研究所)
		*** 休憩 ***
	15:30 — 15:40	ご挨拶 新井民夫(サービス学会 会長)
	—	特別講演1 十勝バス株式会社 代表取締役社長 野村文吾 氏
	15:40 — 16:25	「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み ～ 40年ぶりの利用者増加の実例～」
		*** 休憩 ***
	セッションチェア	戸谷圭子(明治大学)
	16:35 — 17:00	【OP-A7】 ファッションにおける消費者価値観モデルの構築～「コト」を創出するための顧客理解～ (安松健:シナジーマーケティング株式会社)
	17:00 — 17:25	【OP-A8】 Usage Pattern Analysis for Android Applications: Classification and Measurement (羅松:筑波大学)
	17:25 — 17:50	【OP-A9】 米国の患者体験をめぐる構造探索と価値共創支援～オープンデータを活用したビッグデータ分析～ (赤坂亮:日本電気株式会社)
		*** 移動 懇親会送迎バス 大学前出発 ***
19:00 — 21:00	懇親会	

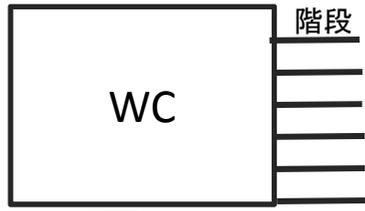
	会場B 5F 593	会場C 5F 594	会場D 5F 595	
4月29日(火)	セッションチェア	奥野 拓(はこだて未来大学)	大場みち子(はこだて未来大学)	白石陽(はこだて未来大学)
	9:15 — 9:40	【OP-B1】 高級消費財購買意思決定におけるImage in Useの脳活動分析 (井上正男:北陸先端科学技術大学院大学)	【OP-C1】 「おもてなし」サービスのグローバル化～ファミリーマートの海外展開の事例から～ (鈴木智子:京都大学)	【OP-D1】 金融機関振込情報のネットワーク分析 (大西立顕:東京大学)
	9:40 — 10:05	【OP-B2】 経験価値見える化のための満足感計測法の実験的検証 (鈴木聡:東京電機大学)	【OP-C2】 高コンテキストサービスのグローバル化～鯨かねさかのシンガポール展開の事例から～ (鈴木智子:京都大学)	【OP-D2】 観光クチコミデータを用いた類似観光地の発見と満足形成要素の分析 (野守耕爾:有限責任監査法人トーマツ)
	10:05 — 10:30	【OP-B3】 ファストフードにおけるメニュー表を使った注文～エスノメソロジー分析～ (北野清晃:京都大学経営管理大学院)	【OP-C3】 日本企業の強さの秘密～長期的視点に立った顧客育成～ (芳賀麻誉美:同志社大学)	【OP-D3】 数理的手法を用いたタクシー配置の効率化 (谷崎隆士:近畿大学 工学部)
		*** 休憩 ***		
	セッションチェア	鈴木聡(東京電機大学)	神田 陽治(北陸先端科学技術大学院大学)	谷崎 隆士(近畿大学)
	10:40 — 11:05	【OP-B4】 ぬいぐるみに接する行動を感情分析する研究～Microsoft Kinectによる挙動計測から自動的感情分析～ (三橋郁:東京工科大学)	【OP-C4】 財・サービス開発におけるエクストリームモデルを対象としたエスノグラフィック調査 (田平博嗣:株式会社U'eyes Design エクスペリエントロジ研究所)	【OP-D4】 ドキュメント制作アウトソーシングサービスにおけるデザインマネジメント (洪田一夫:富士ゼロックス株式会社)
	11:05 — 11:30	【OP-B5】 看護ケアスキルの自習を支援する患者ロボットの開発 (緒方大樹:東京大学)	【OP-C5】 高齢者買い物支援サービス事例分析に基づく厚生サービスシステム評価視点の提案 (ホーバック:北陸先端科学技術大学院大学)	【OP-D5】 サービス志向の企業の業務マネジメントに関する考察 (小坂満隆:北陸先端科学技術大学院大学)
	11:30 — 11:55	【OP-B6】 動作模倣に対する興味の持続性の考察～基礎実験の報告～ (横田祥:摂南大学)	【OP-C6】 「おもてなし」型価値共創経営のSDGs的記述の試み(第2報)～伝統旅館加賀屋の「おもてなし」事業の国内外事例より～ (中村孝太郎:(株)イー・クラフト / 北陸先端科学技術大学院大学)	【OP-D6】 ヘルプデスク業務の業務改善におけるインシデントマネジメントツールの有効性検証 (森田紗代:日本電気株式会社)
		*** 昼食 ***		
13:00 — 13:45	ポスターセッション2(会場 1F スタジオ)			
	*** 休憩 ***			
14:00 — 14:45	特別講演2(会場 講堂) 鶴雅グループ 株式会社 阿寒グランドホテル 代表取締役社長 大西 雅之 氏 「宿づくり・まちづくり～新たな時代への挑戦～」			
	*** 休憩 ***			

	会場B 5F 593	会場C 5F 594	会場D 5F 595	
4月29日(火)	セッションチェア	倉田陽平(首都大学東京)	中小路 久美代(京都大学)	田柳 恵美子(はこだて未来大学)
	15:00 — 15:25	【OP-B7】 イベント情報配信サイトと電子スタンプラリーの連携 (浅井俊行:北海道大学)	【OP-C7】 多言語知識コミュニケーションにおける階層的価値共創モデル (林冬恵:京都大学)	【OP-D7】 Product-Service Systemの理念教育ツールの開発と評価 (根本裕太郎:首都大学東京)
	15:25 — 15:50	【OP-B8】 デザインリサーチによる長岡市の観光振興に向けた戦略の構築 (田平博嗣:株式会社U'eyes Design エクスペリエントロジ研究所)	【OP-C8】 接客行為に対する個人の適正処遇と状況依存性について～接客についての顧客感情への個人特性の影響と口コミというフレーミング効果の定量化～ (芳賀麻誉美:同志社大学)	【OP-D8】 サービス開発のためのフォーマル/インフォーマルな学習環境の提案 (大場みち子:公立はこだて未来大学)
	15:50 — 16:15	【OP-B9】 スポーツツーリズムにおけるサービス開発～プロ野球ファンのツーリズム意識調査～ (梶川忠彦:株式会社ユーアイズデザイン)	【OP-C9】 コミュニティ連携価値共創スキームによる個別顧客との文脈価値共創～コミュニティ・ソリューションと見える化による顧客価値共創のマネジメントアプローチ～ (石黒周:株式会社MOTソリューション)	【OP-D9】 サービス発想促進手法の開発とその効果分析 (白肌邦生:北陸先端科学技術大学院大学)
		*** 休憩 ***		
	セッションチェア	川村 秀憲(北海道大学)	原 辰徳(東京大学)	鈴木智子(京都大学)
	16:25 — 16:50	【OP-B10】 Linked Open Dataを用いた着地型観光情報コンテンツの集約と活用 (奥野拓:公立はこだて未来大学)	【OP-C10】 ミュージアムにおけるサービスの様態 (中小路久美代:京都大学)	【OP-D10】 2次因子分析モデルを利用した金融サービスにおける提案価値測定モデルの構築 (芳賀麻誉美:同志社大学)
	16:50 — 17:15	【OP-B11】 観光中の適応設計に向けた旅程の計画プロセス (嶋田敏:東京大学)	【OP-C11】 MED project～表現活動を通じた持続的なデザイン活動プログラムの構築に向けた取り組みと考察～ (渡辺健太郎:産業技術総合研究所)	【OP-D11】 ゲーム理論を用いた製品サービスシステムとしての電子書籍ビジネスの構造分析 (西野成昭:東京大学)
	17:15 — 17:40	【OP-B12】 インターネット上での対話的旅行プラン作成支援サービスとその展開可能性 (倉田陽平:首都大学東京)		【OP-D12】 介護記録の電子化が介護プロセスにおよぼす影響の評価 (三輪洋靖:産業技術総合研究所)

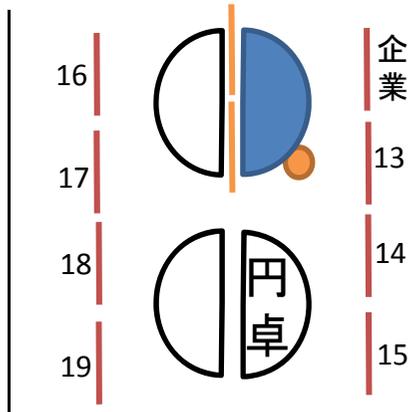
ポスターセッション プログラム

ポスターセッション1(会場 1F スタジオ)		
発表番号	題目	発表者
P1-1	サービス環境設計手法に関する研究	(伊藤公佑:名古屋工業大学)
P1-2	保有ポートフォリオを考慮したクリエイティブサービス価値の持続・向上施策	(山本尚忠:京都大学)
P1-4	オープン・サービス・イノベーション実践における“場”の重要性	(柴崎辰彦:富士通株式会社)
P1-5	音声つぶやきによる看護・介護サービスの記録・連携支援～状況適応型サービスにおける気づきの収集と活用～	(内平直志:北陸先端科学技術大学院大学)
P1-6	中高年者の健康増進活動支援における新たなサービス体系の構築～介護予防と地域活性化の支援～	(長尾知香:産業技術総合研究所)
P1-7	観光×ICTによる東北復興支援	(武田英裕:富士通株式会社)
P1-8	サービスをめぐる「共創」概念の学際的再考～認知組織論の系譜から～	(田柳惠美子:公立はこだて未来大学)
P1-9	対面型サービスにおけるベストオファーに対する顧客同意の基礎理論構築のための経済実験研究	(赤井研樹:東京大学)
P1-10	ICTベンダーにおけるお客様との価値共創の実践	(岸本孝治:富士通株式会社)
P1-11	作業者に対する情報提示の生理的影響	(魚住光成:三菱電機株式会社)
P1-12	シートを使ったベッド上介助動作におけるインタビューと映像による技能の抽出	(中川純希:東京大学)
P1-13	技能伝承のための脳波を用いた興味度の抽出	(満倉靖恵:慶應大学)
P1-14	共創的デザインによる環境変動適応型レストランサービスモデルの構築	(貝原俊也:神戸大学)
P1-15	経営者意識と顧客からの情報取得手法に基づく海外展開する日本の宿泊業の一般化	(増田央:北陸先端科学技術大学院大学)
P1-16	コンタクトセンターにおける新たな成熟度モデルの考え方～オムニチャネル時代の戦略センターの姿～	(山本政樹:株式会社エル・ティー・エス)
P1-17	データ分析に基づく高齢者向けサービスアプリの提案に向けて	(村館靖之:東京大学)
企業展示	路線バス独特の「不安」をアプリケーション・検索アルゴリズムにて解消～十勝バスの利用例から～	(株)ピーティス
ポスターセッション2(会場 1F スタジオ)		
発表番号	題目	発表者
P2-1	ベトナム農業支援における多言語知識コミュニケーションサービスのアウェアネス分析	(大谷雅之:京都大学)
P2-2	イベント情報推薦のためのスコアリング手法の比較	(小野良太:北海道大学)
P2-3	SAVサービス実践への取り組み～サービスデザインを目的とした空車の配置戦略シミュレーション～	(小柴等:産業技術総合研究所)
P2-4	Smart Access Vehicleサービス実践への取り組み～サービス共創最適化のためのフレームワーク～	(平田圭二:公立はこだて未来大学)
P2-5	体験価値視点に基づくサービス設計の提案I～九谷陶芸村まつりの事例～	(春名陽二郎:北陸先端科学技術大学院大学)
P2-6	体験価値視点に基づくサービス設計の提案II～顧客満足度を高めるサービスプロセスにおける知識共創の影響分析～	(ホーバック:北陸先端科学技術大学院大学)
P2-7	外科手術支援業務の外部サービス化	(石川慎一郎:佐賀大学)
P2-8	顧客別収益の情報内容～マルチレベル分散情報の予測力についての検証～	(新井康平:群馬大学)
P2-9	外食産業におけるサービス満足度向上を目指した人員シフト計画手法の提案～実規模問題への適用～	(小田純平:神戸大学)
P2-10	要求分析手法を用いた学習者視点に基づく授業分析	(木見田康治:首都大学東京)
P2-11	高齢者のICT利用実態の多様性	(加藤綾子:東京大学)
P2-12	水田農業地帯での湛水情報サービスシステムの普及可能性	(飯田俊彰:東京大学)
P2-13	ミュージアムにおける体験型サービスが生み出す触発の連鎖	(川嶋聡夫:公立はこだて未来大学)
P2-14	日本的サービスについての試論	(山内裕:京都大学)
P2-15	異文化間の行動の違いが学習者に及ぼす影響に関する実験的研究	(慎祥揆:産業技術大学院大学)
P2-16	クラウドソーシングサービスのリ・デザイン	(王功成:北陸先端科学技術大学院大学)
P2-17	ICTアウトソーシングを導入した高齢者見守りの有効性の検証	(増田和浩:北陸先端科学技術大学院大学)
P2-18	産業用オートメーション業界におけるサービス・クラスの標準化～JEITA制御・エネルギー管理専門委員会WG3の活動から～	(結城義敬:横河電機株式会社)
P2-19	専門性の高い対人サービスの顧客創造・維持戦略～歯科医院と顧客との価値共創を例にして～	(五島光:経営戦略研究所株式会社)

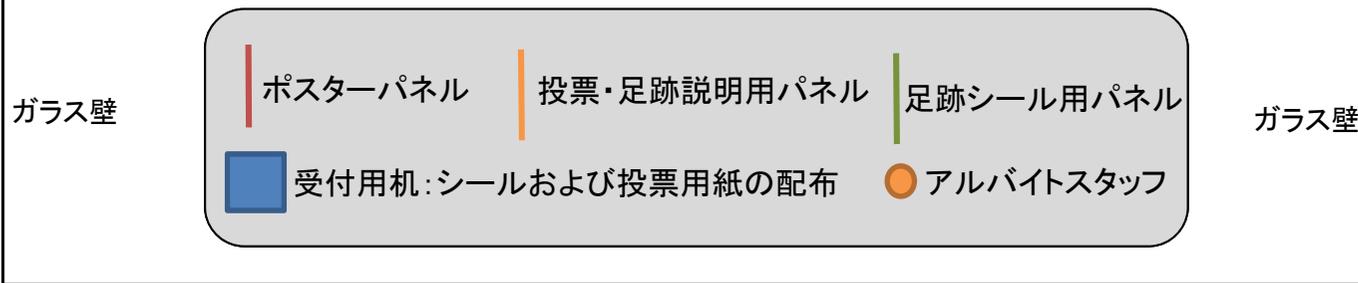
4/28(月)
ポスターセッション1
(会場 1F スタジオ)



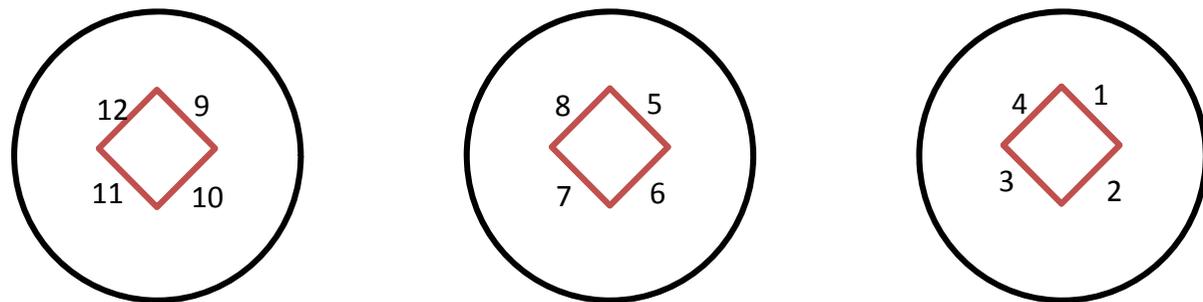
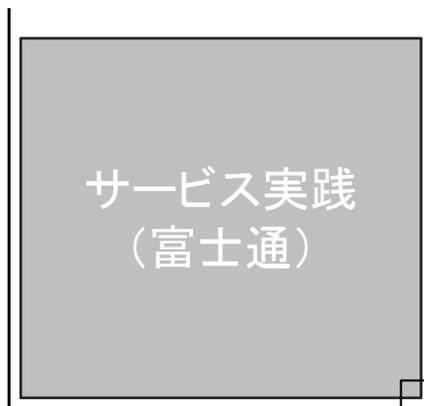
ガラス壁



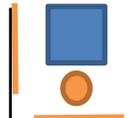
- P1-1 サービス環境設計手法に関する研究
- P1-2 保有ポートフォリオを考慮したクリエイティブサービス価値の持続・向上施策
- P1-4 オープン・サービス・イノベーション実践における“場”の重要性
- P1-5 音声つばやきによる看護・介護サービスの記録・連携支援～状況適応型サービスにおける気づきの収集と活用～
- P1-6 中高年者の健康増進活動支援における新たなサービス体系の構築～介護予防と地域活性化の支援～
- P1-7 観光×ICTによる東北復興支援
- P1-8 サービスをめぐる「共創」概念の学際的再考～認知組織論の系譜から～
- P1-9 対面型サービスにおけるベストオファーに対する顧客同意の基礎理論構築のための経済実験研究
- P1-10 ICTベンダーにおけるお客様との価値共創の実践
- P1-11 作業者に対する情報提示の生理的影響
- P1-12 シートを使ったベッド上介助動作におけるインタビューと映像による技能の抽出
- P1-13 技能伝承のための脳波を用いた興味度の抽出
- P1-14 共創的デザインによる環境変動適応型レストランサービスモデルの構築
- P1-15 経営者意識と顧客からの情報取得手方法に基づく海外展開する日本の宿泊業の一般化
- P1-16 コンタクトセンターにおける新たな成熟度モデルの考え方
- P1-17 データ分析に基づく高齢者向けサービスアプリの提案に向けて
- 企業展示 路線バス独特の「不安」をアプリケーション・検索アルゴリズムにて解消～十勝バスの利用例から～



← アトリエ



食堂→

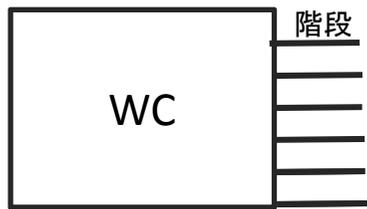


南エントランスホール

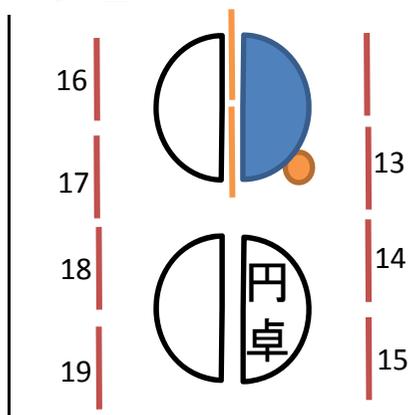


校舎南面ガラス

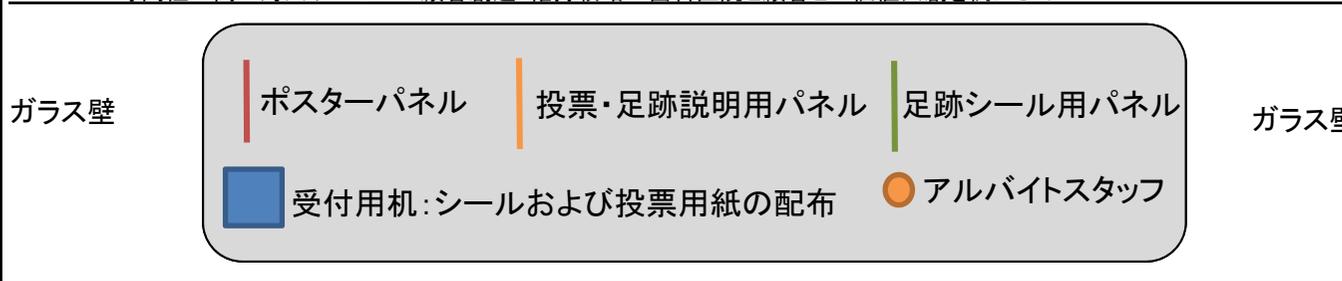
4/29(火)
ポスターセッション2
(会場 1F スタジオ)



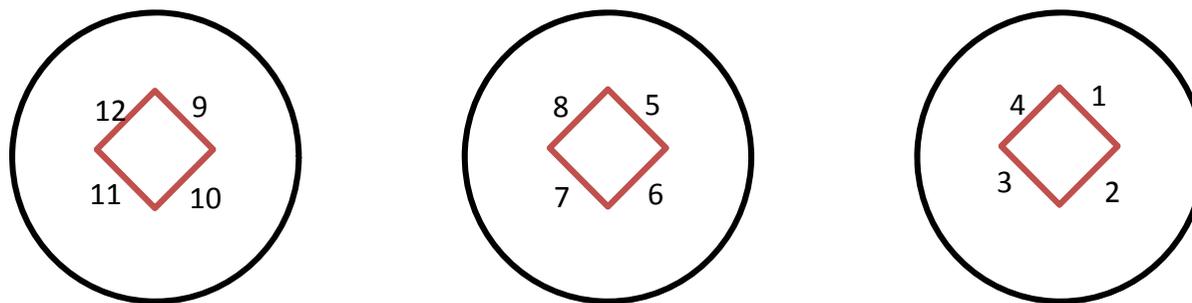
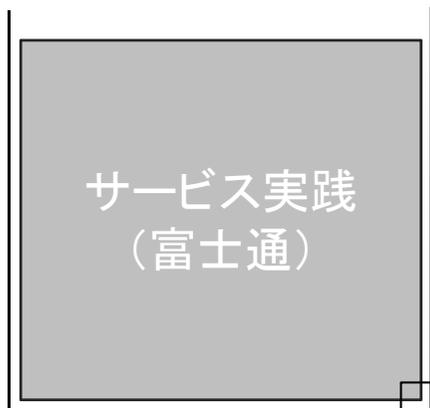
ガラス壁



- P2-1 ベトナム農業支援における多言語知識コミュニケーションサービスのアウェアネス分析
- P2-2 イベント情報推薦のためのスコアリング手法の比較
- P2-3 SAVサービス実践への取り組み～サービスデザインを目的とした空車の配置戦略シミュレーション～
- P2-4 SAVサービス実践への取り組み～サービス共創最適化のためのフレームワーク～
- P2-5 体験価値視点に基づく祭りの設計の提案Ⅰ～九谷陶芸村まつりの満足感醸成に与える体験価値因子の分析～
- P2-6 体験価値視点に基づく祭りの設計の提案Ⅱ～顧客満足度を高めるサービスプロセス内知識共創の分析～
- P2-7 外科手術支援業務の外部サービス化
- P2-8 顧客別収益の情報内容～マルチレベル分散情報の予測力についての検証～
- P2-9 外食産業におけるサービス満足度向上を目指した人員シフト計画手法の提案～実規模問題への適用～
- P2-10 要求分析手法を用いた学習者視点に基づく授業分析
- P2-11 高齢者のICT利用実態の多様性
- P2-12 水田農業地帯での湛水情報サービスシステムの普及可能性
- P2-13 ミュージアムにおける体験型サービスが生み出す触発の連鎖
- P2-14 日本のサービスについての試論
- P2-15 異文化間の行動の違いが学習者に及ぼす影響に関する実験的研究
- P2-16 クラウドソーシングサービスのリ・デザイン
- P2-17 ICTアウトソーシングを導入した高齢者見守りの有効性の検証
- P2-18 産業用オートメーション業界におけるサービス・クラスの標準化～JEITA制御・エネルギー管理専門委員会WG3の活動から～
- P2-19 専門性の高い対人サービスの顧客創造・維持戦略～歯科医院と顧客との価値共創を例にして～

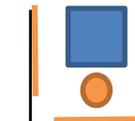


← アトリエ



校舎南面ガラス

食堂→



南エントランスホール



サービス実践プログラム

サービス学会を特徴づけるものとして、この国内大会の機会を活かして新たなサービスの実践と実証を行う場を提供する趣旨のもと、公募を経て下記テーマの実践・実証実験を行います

	テーマ	実施代表者	実施日
SP-1	デマンド交通システム SAV (Smart Access Vehicle)の試乗会	中島秀之(未来大)	4/27
SP-2	ルートガイドサービスによる学会参加者の周遊計画支援	武田英裕(富士通)	4/28・29
SP-3	みんなの投稿で知の創出『おもてなし』	岸本孝治, 植村潤一(富士通)	4/28・29
SP-4	コンピュータによる函館観光プランの作成支援サービス	倉田陽平(首都大東京), 原辰徳(東大)	4/28・29
SP-5	ポスターセッションを活発なものにするサービス	山本吉伸(産総研)	4/28・29

プレカンファランスワークショップ

「グランドチャレンジワークショップ」

第二回サービス学会国内大会の開催に先立ち、大会前日のプレカンファランスワークショップとして、『サービス学におけるグランド・チャレンジ(大きな挑戦)』を開催します。

サービス学は、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ており、広範な研究課題に様々なアプローチで取り組んできました。

サービス学会は文理産学、多分野の研究者・実務家が集う場であり、サービス学研究の拠点となる学会です。そこで、第二回国内大会を期に、新たな学問領域としてのサービス学が挑戦すべき大きな課題(グランド・チャレンジ)について、集中的にディスカッションを行い、今後のサービス学の方向性、取り組むべき課題を双発的に明らかにしていきます。

4月27日(日) 会場: ホテル函館ひろめ荘

14:00	湯の川電停(神社)集合バス移動
15:00-18:00	発表およびグループワーク
18:00-20:00	食事
20:00-21:00	グループワーク、チームプレゼン作成
21:00-21:30	総括
	(座長:本村・戸谷)



Society for
Serviceology