

「金融サービスにおける企業・従業員・顧客の共創価値測定尺度の開発」  
プロジェクト研究成果交流会の開催

- 日時：平成 26 年 6 月 27 日（金）18：00～20：00
- 場所：東京都千代田区五番町 7 K's 五番町ビル 2階 会議室 A-2  
(JST 東京本部別館) 入場無料 (定員 30 名)

<http://www.jst.go.jp/koutsu.html>

社会技術研究開発センター (RISTEX) の「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」に採択された「金融サービスにおける企業・従業員・顧客の共創価値測定尺度の開発」プロジェクトの研究成果交流会が 6 月 27 日に開催されます。

価値共創はサービス科学で最も重要な概念のひとつですが、価値共創の創造度合いを測る具体的な KPI(Key Performance Indicators)として科学的に確からしいものがまだ出現していません。定量的に検証されていないこの共創関係は、経験と勘という不安的な根拠に支えられています。科学的根拠に基づく、企業／従業員／顧客／社会の共創の仕組みの構築が急務であると考えます。

そこで本プロジェクトでは、金融サービス業 (BtoB ビジネス) をフィールドとし、金融機関 3 社から提供された詳細な取引データ、顧客と従業員へのアンケートデータを用い、企業／従業員／顧客／社会間の共創価値の定義、測定尺度の開発を行っています。これまでの分析で明らかになった結果報告を行うとともに、さらなる尺度の精緻化、一般化に向けて、サービス科学にご興味がある皆様と広く議論を交わしたいと思います。是非、御参加いただけますようお願いいたします。

(なお、追ってご連絡いたしますが、一般向けの研究成果中間発表会を 7 月 25 日 15:00～17:00 に東京大学福武ホールで実施予定です。そちらは定員 150 名になります)。

- プログラム概要 (敬称略 ※発表順は前後することがあります)

司会：持丸 正明 (産業技術総合研究所)

- ・背景とモデルについて
- ・共創価値の財務的測定可能性検証
- ・因子分析による顧客共創価値尺度作成
- ・顧客生涯価値と顧客満足への影響分析
- ・顧客と担当従業員の価値共創分析
- ・顧客間ネットワークにおける価値共創分析

- 懇親会のご案内

本プログラム終了後、20：15 から会場近辺の飲食店にて懇親会を開催いたします。  
お時間があれば是非こちらもご参加いただけますようよろしくお願いいたします。  
参加費：5000 円予定

- プロジェクトメンバー：  
プロジェクト代表者：戸谷 圭子（明治大学大学院）  
プロジェクトメンバー：  
新井 康平（群馬大学） 大浦 啓輔（滋賀大学） 加登 豊（同志社大学大学院）  
水野 誠（明治大学） 小沢 佳奈（流通経済大学） 根本 裕太郎（首都大学東京）  
石井 晃（鳥取大学） 大西 立顕（東京大学）

- 参加申し込み方法：下記 URL からお申し込みください。

<http://goo.gl/TS8dhc>

※参加費無料・先着順とさせていただきます（定員 30 名）。

※社内規制等によりアクセスできない場合は、下記のお問い合わせ先まで、ご所属・役職、お名前、メールアドレスを記載した電子メールをご送信ください。

- お問い合わせ先：[ktpj.event.ml@gmail.com](mailto:ktpj.event.ml@gmail.com)