

# プログラム スケジュール 2015年4月8日

## 口頭発表 4月8日 午前

会場	Room A	Room B	Room C	Room D
テーマ	価値共創 1	サービス設計 1	サービスマーケティング 1	サービス設計 2
セッションチェア	原 良憲 京都大学	貝原 俊也 神戸大学	西野 成昭 東京大学	渡辺 健太郎 産総研
10:00 - 10:25	[A-1] 知覚生態系サービス経験促進要因の分析 (福岡 大平: JAIST)	[B-1] 日本企業の海外における新規事業創造プロセス (大塩 和寛: JAIST)	[C-1] オウンドメディアにおける読者の態度モデル (河本 孝久: 富士通)	[D-1] 共創的に学習成果を達成するための教育サービス方法論 (木見田 康治: 首都大学東京)
10:25 - 10:50	[A-2] 研究開発組織文脈の変革に対するサービス劇場モデルの適用 (新村 成彦: JAIST)	[B-2] サービス学における戦略立案支援技術の開発- I T サービス価値の可視化に向けた取り組みと考察- (赤坂 亮: 日本電気)	[C-2] リーガルプロフェッショナルサービスにおけるクライアントの依頼前の選択行動に関する考察 (渡辺 祐介: リーガル・コンシェルジュ司法書士事務所)	[D-2] シミュレーションによるSAVS導入効果の評価 (野田 五十樹: 産総研)
10:50 - 11:15	[A-3] サービス志向による組織的知識創造場の形成 (梅田 健太郎: JAIST)	[B-3] サービスデザインの実践: 人がつながるファストフード (佐藤 那央: 京都大学)	[C-3] サービス提供に対する脳波を用いた快適度の感性評価 (満倉 靖恵: 慶應大学)	[D-3] 対話型設計支援を起点としたサービスエコシステムのデザイン ~ 就職活動支援サービスを対象とした実践 ~ (脇坂 友貴: 東京大学)
11:15 - 11:40	[A-4] 企業の財務業績と取引ネットワーク構造 (新井 康平: 群馬大学)	[B-4] 作業への情報提示による生産性向上とストレス軽減 (魚住 光成: 三菱電機)	[C-4] SDLベースの電子機器商品企画技法に関する考察 (坂野 弘幸: JAIST)	[D-4] 音声つぶやきシステムのリアルタイム状況把握に対する効果について (梶原 大起: JAIST)
11:40 - 12:05	[A-5] サービス創造のための価値観とこだわり商品における印象の関係性 (織田 朝美: シナジーマーケティング)	[B-5] 訪日外国人旅行者の旅行サービスに対する満足度評価と需給ギャップの検証 (赤井 研樹: 東京大学)		[D-5] 飲食業における共創的人材シフト計画手法に関する一検討 (藤井 信忠: 神戸大学)

## 口頭発表 4月8日 午後

会場	Room A	Room B	Room C	Room D
テーマ	サービスマーケティング 2	価値共創 2	サービスイノベーション 1	サービス計測 1
セッションチェア	戸谷 圭子 明治大学	井上 崇通 明治大学	神田 陽治 JAIST	鈴木 聡 東京電機大学
13:00 - 13:25	[A-6] 未顧客への顧客ロイヤルティ指標 Net Promoter Score の適用 (柳原 公揮: 富士ゼロックス)	[B-6] サービス価値共創における設計事務所の役割について (西岡 由紀子: アクト・コンサルティング)	[C-6] 新しい交通サービス実践への道程 (中島 秀之: はこだて未来大学)	[D-6] 大規模イベントにおける流動制御支援サービスの実験的検証 (山下 倫央: 産総研)
13:25 - 13:50	[A-7] クラウドファンディングを対象とした投資判断の要因分析 (野原 章司: 大阪府立大学)	[B-7] サービスサイエンスのアプローチで創るプロジェクト・チーム (永谷 裕子: 北海道大学)	[C-7] 介護サービスにおける「気づきデータ」活用に基づく、介護分野の人財育成モデルの検討 (神成 淳司: 慶応大学)	[D-7] 可視光通信と WMS に基づくピッキング作業動線の分析と改善効果予測 (岩田 翔汰: 長岡技術科学大学)
13:50 - 14:15	[A-8] 確率的潜在意味構造モデリングを用いた顧客異質性を含むスーパー店舗の地域特性分析 (川島 健佑: 東工大)	[B-8] ベトナムの伝統的な市場(いちば)における継続性- 価値共創の観点からの考察 - (TRAN TUYET: 京都大学)	[C-8] インターネットモール無料化がもたらす両面性プラットフォーム形成への影響分析 (平田 源鐘: JAIST)	[D-8] 新店舗立ち上げ時の QC 活動におけるサービス提供行動可視化の役割 (大隈 隆史: 産総研)

# ポスターセッション 4月8日 14:25 - 15:25

会場	1階ポスター会場		
発表番号	題目	発表者	所属
WP-1	技能教育サービスにおける経験価値見える化の方策と検証	鈴木 聡	東京電機大学
WP-2	業界団体メンバーのサービスに対する関心动向調査	近藤 朗	JAIST
WP-3	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(第2報) ～リッツ・カールトンの事例から～	丸山 文宏	富士通研究所
WP-4	自己の共存在による共創ワークショップの試み	徳見 理絵	シナジーマーケティング
WP-5	鉄道メンテナンス業務のサービスモデル	鈴木 雅彦	JAIST
WP-6	システム開発サービスにおける新たな品質の考え方と顧客満足向上のための取り組み	山本 政樹	ワクコンサルティング
WP-7	サービス作業性と顧客満足向上を両立させる“ブルームのタキノノミーを基礎とする人材育成理念モデル”	神垣 幸志	キヤノン
WP-8	サービスエンカウンターにおける店員の「気づき」: イタリアンレストランの注文場面の会話分析	平本 毅	京都大学
WP-9	サービス設計フレームワークの提案	小野 俊之	日立製作所
WP-10	サービスとしての ICT 実践型教育	大場 みち子	はこだて未来大学
WP-11	サービス視点に基づく CIO 支援組織モデルの提案	梶田 明日美	JAIST
WP-12	Branded service encounter based on co-creation in higher education - a case of academia-industry relationship in Japan	グエントウイズン	JAIST
WP-13	空港の情緒性が購買行動に与える影響: 空間特性と記憶効果を基にした新たな広告媒体指標モデルの可能性	梶川 忠彦	U' eyes Design
WP-14	高齢者コミュニティ空間としてのコミュニティバス	増田 和浩	JAIST
WP-15	e-ラーニングにおける技能伝承のための教示方法の検討	中島 瑞季	産業技術大学院大学
WP-16	未来を共創するサービス研究開発プログラムに関する検討	原 辰徳	東京大学
WP-17	介護現場における「気づき」の可視化と「声」の関連性について	須山 滉大	慶應義塾大学
WP-18	個人を軸にしたデータの生成・流通・利活用と市場構造の変容	加藤 綾子	文教大学
WP-19	Building Customer Self-service Platform: An Effective Approach for Servitization	聶 勇	JAIST

# 招待講演 および 懇談会 4月8日 15:35 -

会場	大集会室 (Room B + Room C)
15:35 - 16:00	ご挨拶
16:00 - 17:00	招待講演1 「加賀屋の流儀～おもてなしの心～」 小田 禎彦 (加賀屋 元会長)
17:10 - 18:10	招待講演2 「人々の未来を拓く社会イノベーション～お客様起点のグローバル研究開発～」 小島 啓二 (日立製作所 常務, 研究開発本部長)
18:30 - 20:00	懇談会 於 金沢21世紀美術館 カフェレストラン" Fusion21"

# プログラム スケジュール 2015年4月9日

## 特別セッション 4月9日 9:00 - 12:10

会場	Room B
9:00 - 10:00	グランドチャレンジ発表/本年度優秀提案者発表 (前日グランドチャレンジWSにて決定) ・サービスのケイパビリティ SIG 発表 (京都大学 原良憲) ・製造業のサービス化 SIG 発表 (産総研 持丸正明)
10:15 - 11:30	パネルディスカッション 「サービス研究フレームワークについてのパネル」 モデレータ: 日高 一義 (東工大) パネリスト: 中島 秀之 (はこだて未来大学), 小坂 満隆 (JAIST), 泉 紳一郎 (社会技術開発センター), 村上 輝康 (産業戦略研究所)
11:40 - 12:10	Journal of Serviceology Editor Talk Session 和文査読誌の発刊に際しての査読方針のディスカッション (主催: サービス学会出版委員会)

## 口頭発表 4月9日 午前 (セッション会場にご注意ください)

会場	Room A	Room C	Room D	Room E
テーマ	顧客行動	サービス数理	サービスシステム	サービスの新領域
セッションチェア	蔵田 武志 産総研	谷崎 隆士 近畿大学	木見田 康治 首都大学東京	石黒 周 グランドデザインワークス
9:00 - 9:25	[A-9] 農業水利情報サービスの提供が水田稲作農家の水管理作業へ及ぼす効果 (飯田 俊彰: 東京大学)	[C-9] オープンセンシングプラットフォームを用いた公共空間における人の流れの解析 (幸島 明男: 産総研)	[D-9] 腹腔鏡下手術シミュレーションでの眼球運動解析を用いた学習システム (後藤 彰彦: 大阪産業大学)	[E-9] 高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの提案 (藤井 美樹: JAIST)
9:25 - 9:50	[A-10] 羽田空港における利用体験のモデル化と顧客満足度向上に向けた利用者視点の価値分析 (齋藤 祐太: U'eyes Design)	[C-10] 音環境データの解析手法による環境音識別解析モデルとそのサービス応用について (河本 満: 産総研)	[D-10] 文脈価値に基づく製品サービスシステム設計手法 (根本 裕太郎: 首都大学東京)	[E-10] ICTベンダーがお客様の課題領域に寄り添う変革サービス (岸本 孝治: 富士通)
9:50 - 10:15	[A-11] 医療と日常を架橋する: 透析治療における医療スタッフと患者の会話分析 (平本 毅: 京都大学)		[D-11] シートを使ったベッド上介助動作における技能教示サービスシステムの提案 (中川 純希: 東京大学)	[E-11] 自律的照明制御がミュージアムでの鑑賞の質に及ぼす影響 (亀ヶ森 理史: はこだて未来大学)
テーマ	サービスイノベーション2	ヒューマンモデリング1	価値共創3	サービス事例・調査
セッションチェア	山内 裕 京都大学	飯田 俊彰 東京大学	白肌 邦生 JAIST	平本 毅 京都大学
10:30 - 10:55	[A-12] 何がサービスロボット事業の成功を困難にしているのか (石黒 周: グランドデザインワークス)	[C-12] RF-IDカードとタブレットを用いた電子アンケート収集と分析によるイベント来場者のモデル化 (村山 敬祐: 東工大)	[D-12] 毎月分配型投資信託にみるサービス価値の構造 (長尾 慎太郎: JAIST)	[E-12] 進学塾での自習時間と成績向上の関連の調査研究 (西村 浩樹: ARC EDU)
10:55 - 11:20	[A-13] 価値協創サービスシステムアーキテクチャの提案 (大西 俊暢: JAIST)	[C-13] 遠隔教育サービス時の心理推定法の検証 (吉尾 康平: 東京電機大学)	[D-13] 暗黙的認識行為に基づく「切磋琢磨の価値共創」モデル化に関する考察 (TRAN TUYET: 京都大学)	[E-13] サービス価値の考察 ~ 食ベログにおける高級館屋の評価分析~ (佐藤 那央: 京都大学)
11:20 - 11:45	[A-14] 知識創造プロセスを適用したハッカソンによるサービス創出手法について (福村 健一: 富士通)	[C-14] タクシー稼働時間配置の最適化 (谷崎 隆士: 近畿大学)	[D-14] サービス・ファシリテーションとブランド・コミュニティ (森 一彦: 関西学院大学)	[E-14] 観光事業者における地場産品活用の限界: 道の駅を事例として (川口 明子: 日本交通公社)
11:45 - 12:10	[A-15] M2Mサービスビジネスモデリング手法の提案 (内平 直志: JAIST)	[C-15] クアドロータを用いた高齢者の表情の計測 (太田 順: 東京大学)	[D-15] サービス場の概念に基づくサービスの共創価値最大化プロセスに関する提案 (徐 爽: JAIST)	[E-15] 調理場シミュレータとセル生産の導入による多品種類和食レストランの料理提供時間改善 (新村 猛: がんこフードサービス)

# ポスターセッション 4月9日 13:10 - 14:10

会場	1階ポスター会場		
発表番号	題目	発表者	所属
HP-1	サービスの文法～文脈自由文法による一般化サービスプロセス～	丸山 文宏	富士通研究所
HP-2	OJT 学習モデルを活用した中期段階の教育訓練プログラムの研究：スーパーマーケットの事例	内田 恵里子	西日本工業大学
HP-3	地域社会構想から事業機会創出に向けたきざしの活用	峯元 長	日立製作所
HP-4	IT サービス設計のためのアクターネットワークの構築支援手法	沼田 絵梨子	日本電気
HP-5	NPO法人における互恵的価値共創モデルの事例研究	村本 徹也	JAIST
HP-6	自分ごと化促進のためのツーリズム手法「ServEduVenture モデル」の提案	ホー バック	JAIST
HP-7	サービスの持続可能性：コンセプトと研究課題	白肌 邦生	JAIST
HP-8	オウンドメディア運営を促進する SNS コミュニティの有効的な活性化方法について	武田 英裕	富士通
HP-9	サービスとしての事務局 ～その歴史的俯瞰の試み～	伊澤 久美	NPO 法人産学連携推進機構
HP-10	製品サービスシステム群の生産性向上に向けた設計案の評価方法	釣谷 侑司	東京大学
HP-11	価値創成モデルに基づいたサービス類型化手法の提案	西野 成昭	東京大学
HP-12	動画配信サービスにおける不確実性要素に対するリスク許容度の測定	肥沼 俊矢	東京大学
HP-13	ワークシート編集操作で追跡する組織の知識創造	山口 琢	はこだて未来大学
HP-14	価値創成モデルに基づくサービス類型化の形式的な基準の検討	長坂 一郎	神戸大学
HP-15	製造業サービスシフトのビジネスモデル類型	平井 千秋	日立製作所
HP-16	ICT アウトソーシング事業におけるサービスデザインの考察	佐藤 秀樹	日本電気
HP-17	筋活動可視化によるローイング動作教育サービスシステムの開発	柳井 香史朗	東京大学
HP-18	サービスは友情：先端生産設備サービス「アルプスの星」にて考察	藪谷 隆	トモソウ・ジャパン
HP-19	エステティックの価格体系についての考察—あいまいな情報下での選択の事例として—	和田 良子	敬愛大学/ルクセンブルグ大学
HP-20	製造業のサービス化に向けた顧客企業の活動サイクルの分析手法	原 辰徳	東京大学

## 口頭発表 4月9日 午後（セッション会場にご注意ください）

会場	Room A	Room B	Room C	Room D
テーマ	サービスマネジメント	サービス計測2	ヒューマンモデリング2	サービスのモデル化
セッションチェア	日高 一義 東工大	大隈 隆史 産総研	竹中 毅 産総研	新村 猛 がんこフードサービス
14:25 - 14:50	[A-16] サービスエンカウンターにおける裁量権限と共創関係 (戸谷 圭子：明治大学)	[B-16] モーションキャプチャデータに基づく動きの評価 (荒浪 太一：静岡大学)	[C-16] 重畳映像の動作学習支援システムにおける映像提示視点の自動決定 (中村 祐基：東京大学)	[D-16] サービスビジネスの構造モデリングと構造モデルからの課題抽出機能の開発 (青島 良一：日立製作所)
14:50 - 15:15	[A-17] 顧客満足形成において他の顧客が果たす役割 ～顧客コミュニティマネジメントの可能性～ (妹尾 堅一郎：一橋大学)	[B-17] ロボット介護機器の現場基点評価技術の開発 —コト・データベースによるサービス品質の改良支援— (西村 拓一：産総研)	[C-17] 技能教育サービスのための学習者の認知負荷脳血流量計測 (村田 祐輔：東京電機大学)	[D-17] コンテキスト高依存サービス視覚化のためのサービスメタモデリング：江戸前鮎におけるコミュニケーションのメタモデル表現 (増田 央：JAIST)
15:15 - 15:40		[B-18] 運動の e-Learning におけるアバターの同調動作の考察 (田中 多恵子：産業技術大学院大学)	[C-18] RGBD カメラを用いた 3次元形状物のジェスチャーモデリング手法の提案と評価 (三橋 郁：東京工科大学)	[D-18] データ利活用ソリューションビジネス拡大に向けた知識活用手法の検討 (江川 陽：日立製作所)

会場	Room A	Room B	Room C	Room D
テーマ	価値共創4	サービス イノベーション3	サービス研究 (その他)	ビッグデータの活用
セッションチェア	増田 央 JAIST	内平 直志 JAIST	田柳 恵美子 はこだて未来大学	本村 陽一 産総研
15:55 - 16:20	[A-19] Co-Creating Values in Reference Services at Medical Libraries (アカンダ・エアミン:JAIST)	[B-19] 健康促進サービスの基盤 となるコミュニティ支援 技術の検討 (長尾 知香:産総研)	[C-19] 第10回科学技術予測調査 からみたサービス学の位 置づけ (小柴 等:文部科学省科 学技術・学術政策研究所)	[D-19] 天気コンテキストによっ て異なるユーザの行動傾 向の推定 (伊藤 拓:東京大学)
16:20 - 16:45	[A-20] 花街舞踊における「おもて なし文化」の継承 - 「京都上七 軒」と「金澤東」に見るサー ビス持続性の視点- (中原 逸郎:京都楓錦会)	[B-20] ソーシャルイノベーショ ンのサービスシステム (神田 陽治:JAIST)	[C-20] 顧客収益性および顧客満 足度の主観的管理可能性 に対する影響要因 (大浦 啓輔:滋賀大学)	[D-20] 目的手段連鎖を考慮した 地域商店活性化のための 移動履歴を用いた推薦技 術の提案 (廣川 典昭:産総研)
16:45 - 17:10	[A-21] 「おもてなし」型価値共創経 営のSDL 的記述の試み (第3 報) (中村 孝太郎:イー・クラフ ト)	[B-21] 「地域に対する意識」と 「居住意識」の関係性の調 査 (安松 健:シナジーマー ケティング)	[C-21] 介護施設利用者の口腔内 細菌数と口腔ケア、健康状 態との 関係性の分析 (上村 萌:慶応大学)	[D-21] 旅行者の投稿写真に基づ く季節に応じた観光プラ ンニングサービス (品川 泰嵩:東京大学)

18:00 - 19:00	若手意見交換会 於 金沢歌劇座第3会議室 (Room D) 終了後 懇談会
---------------	--