

## サービス学会第5回国内大会 プログラム

### 全体スケジュール

3月26日（日）

13:00 ~ 22:00	サービスロジーワークショップ2017（宮島グランドホテル有もと）
---------------	----------------------------------

3月27日（月）

	会場1（第1研修室）	会場2（第2研修室）	会場3（視聴覚研修室）
9:30 ~ 10:00	参加登録		
10:30 ~ 12:10	サービス現場とデザイン	SS：サービス・ケイパビリティ	集合知とサービス
12:10 ~ 13:30	<昼食>		
13:30 ~ 14:30	特別講演（株式会社ルネサンス 代表取締役会長 齋藤敏一氏）多目的ホール		
14:30 ~ 14:50	<休憩>		
14:50 ~ 16:30	サービスプロセス	SS：サービス・ケイパビリティ （前半2件） サービスマネジメント （後半2件）	サービスとデータ
16:30 ~ 16:45	<休憩>		
16:45 ~ 16:55	サービス学会会長挨拶 多目的ホール		
16:55 ~ 17:00	主催者挨拶 多目的ホール		
17:00 ~ 18:00	特別講演（両備グループ 代表 兼 CEO 小嶋光信氏）多目的ホール		
18:00 ~ 18:15	<移動>		
18:15 ~ 19:45	懇親会：マルコポール千田店		

3月28日（火）

	会場1（第1研修室）	会場2（第2研修室）	会場3（視聴覚研修室）
9:10 ~ 9:30	参加登録		
9:30 ~ 11:10	サービスと価値共創	SS：製造業のサービス化	サービスモデリング・設計1
11:20 ~ 11:50	出版委員会セッション 多目的ホール		
11:50 ~ 13:10	昼食		
13:10 ~ 14:10	企業講演（日本電気株式会社 執行役員 橋谷直樹氏）多目的ホール		
14:10 ~ 14:20	<休憩>		
14:20 ~ 15:50	ポスター発表 会議室		
15:50 ~ 16:00	<休憩>		
16:00 ~ 17:40	サービス品質・評価	SS：製造業のサービス化	サービスモデリング・設計2
	<休憩>		
18:00 ~ 19:30	若手意見交換会・懇親会（懇親会は別会場）		

口頭発表 3 月 27 日（月）午前

	会場 1（第 1 研修室）	会場 2（第 2 研修室）	会場 3（視聴覚研修室）
セッション名	サービス現場とデザイン	SS：サービス・ケイパビリティ	集合知とサービス
座長	細野繁：NEC Corporation	原良憲：京都大学	藤井信忠：神戸大学
10:30 ~ 10:55	[1-1] 保育現場と保護者を繋ぐ クラウド型電子連絡帳サ ービス （董又碩：ドリームファ ロス株式会社）	[2-1] 一般化フレームワークと してのサービス・ケイパ ビリティの提案 （西野成昭：東京大学）	[3-1] 選好把握のためのオンラ インゲーム Choice Sense （船津端希：青山学院大 学）
10:55 ~ 11:20	[1-2] 人とロボットの混在職場 における CS, ES, MS の向 上を目指した勤務計画の 作成 （三川史家：近畿大学）	[2-2] 三方よし・四方よしの事 業フレームワーク ーサービス・ケイパビリ ティ面からの考察ー （原良憲：京都大学）	[3-2] テキストマイニングを用 いたコンサルティングサ ービスの支援手法 ー不正予測の実サービス における検証ー （渡邊るりこ：神戸大 学）
11:20 ~ 11:45	[1-3] 地域包括ケアシステムの 事例分析とその拡大推進 に向けたモデル化 ーけいじゅヘルスケアシ ステムー （栄留豊：京都大学）	[2-3] サービス・ケイパビリティ 観点における医療サー ビスの課題整理 （堤崇士：株式会社グロ ービス）	[3-3] 消費者インサイト発見に おける集合知活用 予測市場を取り入れたワ ークショップによる検討 （小野滋：株式会社イン サイト・ファクトリー）
11:45 ~ 12:10	[1-4] 現場理解に基づく反復型 のビジネスプロセス・リ デザイン （赤坂文弥：NTT サービ スエボリューション研究 所）	[2-4] 交通インフラサービスに おける経済価値を考慮し たメンテナンス手法のゲ ーム理論的分析 （深澤祐援：東京大学）	[3-4] 集合知メカニズムとサー ビスイノベーション （水山元：青山学院大 学）

基調講演 3 月 27 日（月）午後

13:30 ~ 14:30	特別講演（株式会社ルネサンス 代表取締役会長 齋藤敏一氏）多目的ホール
---------------	-------------------------------------

口頭発表 3月27日（月）午後

	会場1（第1研修室）	会場2（第2研修室）	会場3（視聴覚研修室）
セッション名	サービスプロセス	SS：サービス・ケイパビリティ	サービスとデータ
座長	新村猛：がんこフードサービス株式会社	西野成昭：東京大学	山内裕：京都大学
14:50～15:15	[1-5] サービスプロセスの基本問題に関する一考察 （丸山文宏：株式会社富士通研究所）	[2-5] マルチエージェントシミュレーションを用いたシェアリングサービスにおける生産者の意思決定分析 （高橋裕紀：東京大学）	[3-5] Prediction Model for Movie Production: A Combination Approach of Mathematics and Game （Johmphot Tantawichien: Aoyama Gakuin University）
15:15～15:40	[1-6] ToDo リストを活用した簡易なプロセスモデル作成環境に基づくサービス提供者自身によるそのパフォーマンスの記録・解釈・蓄積手法の構築 （増田央：北陸先端科学技術大学院大学）	[2-6] マッチングビジネスにおける資源の利用の最適化に関する研究 ～モデル化と数値シミュレーション （海野大：NTTコミュニケーションズ株式会社）	[3-6] Virtual Human-Sensingの提案 （大隈隆史：産業技術総合研究所）
セッション名		サービスマネジメント	
座長		西野成昭：東京大学	
15:40～16:05	[1-7] 健康増進サービスでの運動指導の高品質化 （西村拓一：産業技術総合研究所）	[2-7] サービス店舗従業員の創造性に関する理論的課題の検討 （瀬良兼司：神戸大学）	[3-7] 客室乗務員の「気づき」に関わる認知過程の分析 （福島稜：東京大学）
16:05～16:30	[1-8] サービス財の変動性・同時性を考慮した調理プロセスの変更による多品種型和食レストランの労働生産性改善 （新村猛：産業技術総合研究所/立命館大学/がんこフードサービス株式会社）	[2-8] ICTベンダーの新たなサービス実践 ～紙の流れをサービス向上に繋げる～ （岸本孝治：富士通株式会社）	[3-8] 介護施設における主観情報の共有によるサービスインテリジェンスの倍化を目指して （福田賢一郎：産業技術総合研究所）

基調講演・懇親会 3月27日（月）午後

16:45 ~ 16:55	サービス学会会長挨拶 多目的ホール
16:55 ~ 17:00	主催者挨拶 多目的ホール
17:00 ~ 18:00	特別講演（両備グループ 代表 兼 CEO 小嶋光信氏）多目的ホール
18:15 ~ 19:45	懇親会：マルコポール千田店

口頭発表 3月28日（火）午前

	会場 1（第 1 研修室）	会場 2（第 2 研修室）	会場 3（視聴覚研修室）
セッション名	サービスと価値共創	SS：製造業のサービス化	サービスモデリング・設計 1
座長	竹中毅： 産業技術総合研究所	戸谷圭子：明治大学	丸山文宏： 株式会社富士通研究所
9:30 ～ 9:55	[1-9] 価値共創を実現するサービスの設計手法 （出井優駿：首都大学東京）	[2-9] 製造企業のサービス化における類型化の試み （三浦玉緒：関西学院大学専門職大学院）	[3-9] 予測市場に基づく経路推薦サービス Route Market のシミュレーションによる評価 （別府桂介：青山学院大学）
9:55 ～ 10:20	[1-10] 「おもてなし」型価値共創経営の SDL 的記述の試み（第 5 報） ー国内外のアートプロジェクト事例による一般化とプラットフォーム理論を交えた展開ー （中村孝太郎：株式会社イー・クラフト/北陸先端科学技術大学院大学）	[2-10] ICT 領域におけるサービス事業分類の定義 （沼田絵梨子：NEC）	[3-10] レジリエンスデザインによるサービス設計方法 （尾方義人：九州大学）
10:20 ～ 10:45	[1-11] メタ認知を用いたコンテキスト共有による価値共創型教育サービスの提案 （木見田康治：首都大学東京）	[2-11] 製造業サービス化の阻害要因分析モデルの検討 （朴範玉：明治大学）	[3-11] 遺伝的アルゴリズムとシミュレーションの統合による外食産業の厨房設備レイアウト計画 ー設備のグループ化を取り入れた計画手法ー （小山健太：神戸大学）
10:45 ～ 11:10	[1-12] アートコミュニティ活動における価値共創：参加者の生活への張りを高める CANE 要因 （金山逸郎：北陸先端科学技術大学院大学）	[2-12] FKE 価値共創モデルに基づく製造業のサービス化パターンモデルの評価 ー中小製造業を対象にー （持丸正明：産業技術総合研究所）	[3-12] IoT サービスのデザイン方法の提案 ～ユーザーエクスペリエンスの視覚化を活用したサービスデザイン～ （坂口和敏：富士通デザイン株式会社）

出版委員会セッション 3月28日（火）午前

11:20 ~ 11:50	出版委員会セッション 多目的ホール
---------------	-------------------

企業講演 3月28日（火）午後

13:10 ~ 14:10	企業講演（日本電気株式会社 執行役員 橋谷直樹氏）多目的ホール
---------------	---------------------------------

ポスター発表 3月28日（火）午後

14:20 ~ 15:50	ポスター発表 会議室		
ポスター 番号	題目	発表者	所属
P1	高デジタル化時代のサービス価値創造 -シェアリングエコノミー分析からの示唆-	高橋浩	B-frontier 研究所
P2	訪日外国人を対象とした体験型観光のサービスインストラクシ ョンの考察 -けん玉体験を例として-	伊藤由起子	産業技術大学院大 学
P3	既存の様々なサービスを記述可能な新しいサービスモデルの 提案	鈴木雅彦	北陸先端科学技術 大学院大学
P4	運転体験の感性品質に関する一考察	増田康祐	U' eyes Design Inc.
P5	参与観察によるチェッカー業務の教育訓練プログラムの改善 事例 -OJT学習モデルを活用したプログラムの開発-	内田恵里子	西日本工業大学
P6	SNS の共感による社会課題解決の創発促進モデルの提案 -待機児童問題の事例分析を通じて-	岩内輝雄	北陸先端科学技術 大学院大学
P7	BtoB サービスにおける顧客同士の相互学習を活用したマー ケティング -グループ経営管理システムベンダーの取り組みを例に-	小東茂夫	京都大学
P8	STAMP/STPA による駐車場警備業務のクレーム要因分析手 法の提案	伊藤裕亮	電気通信大学
P9	飲食サービス業における従業員不満足の高減策設計手法の 提案	村江優奈	電気通信大学
P10	高齢化社会に向けた高齢者変革サービスモデルの提案	ホー バック	北陸先端科学技術 大学院大学
P11	韓国の「情」に基づく飲食店サービスの文化的価値の考察	金永鎰	京都大学

P12	ランチキュラーシートを利用した多言語表示制作サービスの実践	渋田一夫	東京工業大学
P13	高齢者の「出番・活躍の場」を考える —秋祭りにおける文化伝統の継承と価値共創—	藤井美樹	北陸先端科学技術 大学院大学
P14	サービスの本質とは何か？ ～受ける側の立場を勘案する形でサービスを理解する試み～	甘利康文	セコム株式会社 IS 研究所
P15	シリアスゲーム ColPMan における教育的効果検証のための 意思決定指標の構築	古川達希	青山学院大学
P16	研究集会における会員サービスの向上 ポスター発表の現場計測	山本吉伸	産業技術総合研究 所
P17	サービスの標準化における顧客の役割に関する研究	上元亘	麗澤大学
P18	美容室業界を対象としたサービス・ベンチマーキング	錦織浩志	株式会社 MS&Consulting
P19	交通社会ダイナミックマップの実現に向けた 社会実証実験の 紹介 -サービスと参加者の多様化を目指して-	大野沙知子	名古屋大学未来社 会創造機構
P20	レシーバに間接的に感情を誘発するサービスパターンに関する 研究	西康晴	電気通信大学
P21	対人サービスを担う人材の評価尺度 -日本旅館の事例分析-	嶋田敏	京都大学
P22	心理的資本は職種によってどのように異なるのか？	吉田倫子	京都大学
P23	認知症の予防・維持・改善サービスにおけるサービス・ケイパ ビリティに関する考察 ～社会的課題解決と持続可能なビジネスとを両立させるシス テムの要因分析・提案～	惣宇利紀子	株式会社公文教育 研究会
P24	サービス組織の現場従業員のクリエイティビティと成果との関 係に関する理論的課題の検討	藤井誠	神奈川大学
P25	需要減少社会におけるパーソナルデータ利活用と個人中心型 サービス設計の意義	加藤綾子	文教大学
P26	事業継続性の高い買物弱者対策の検討 -移動スーパーとくし丸を事例として-	横田剛	明治大学
P27	価値共破壊に至るサービスリテラシーの分析	五島光	北陸先端科学技術 大学院大学
P28	地形とサービス：傾斜地を事例にしたサービスパターンの考 察	池田理恵	北陸先端科学技術 大学院大学

口頭発表 3月28日(火) 午後

16:00 ~ 17:40	サービス品質・評価	SS：製造業のサービス化	サービスモデリング・設計2
座長	山元翔：近畿大学	持丸正明： 産業技術総合研究所	野中朋美：青山学院大学
16:00 ~ 16:25	[1-13] レンタルショップにおけるCS評価モデルの提案 (橋本健一：青山学院大学)	[2-13] 顧客起点の包括的サービスタイゼーションの事例研究 ～MAO 融合型事業価値分析/設計モデルからのクボタ KSAS の事例を中心とした考察～ (森一彦：関西学院大学 専門職大学院)	[3-13] 外食産業における組合せオークションを用いた人員シフト計画手法 ー担当可能業務がシフトに与える影響ー (伊藤愛：神戸大学)
16:25 ~ 16:50	[1-14] ヘルスツーリズムにおけるサービス品質構成要素の研究 (高橋伸佳：明治大学)	[2-14] ペイジアンネットワークを用いたPSS設計の支援手法 (久保田陽介：首都大学東京)	[3-14] The Effects of Buyer-Seller Communication on Customer Loyalty in Vietnamese Traditional Wet Markets (Nhunh Tran Thi Tuyet: Kyoto University)
16:50 ~ 17:15	[1-15] 人工知能技術を搭載した知的財産価値評価に関する研究 (白坂一：北陸先端科学技術大学)	[2-15] Risks and Supply Chain Performance in Construction Service Sector: The Resonant Influence (Huy Truong Quang: Kyoto University)	[3-15] ドキュメント制作アウトソーシングサービスに向けたデザイン発注方法の比較検証(2) (渋谷一夫：東京工業大学)
17:15 ~ 17:40	[1-16] 工学的アプローチを用いたサービス作業の改善点抽出と生産性向上 (桑原良弘：ディスプレイ株式会社)	[2-16] 身体を動かすアクティビティを実施している者の心理セグメント分析 (小林吉之：産業技術総合研究所)	



若手意見交換会・懇親会 3月28日（火）午後

18:00 ~ 19:30	若手意見交換会・懇親会（懇親会は別会場）
---------------	----------------------