



サービス学会第6回国内大会

～ 心・人・地域・未来をつなげる価値共創 ～

2018年3月10日(土) ～ 11日(日)

会場：明治大学駿河台キャンパス リバティータワー1階・15階・16階・23階

<マクロ・プログラム>

3月10日(土) 受付開始(1階) 9:30から(15時以降18時までは15階で受付)

・全体セッション 1階リバティータワーホール

10:00～11:40 実行委員長挨拶・パネルセッション

12:35～14:00 サービス学会会長挨拶 特別講演(第一生命 渡邊会長)

14:00～14:40 出版委員会セッション ディスカッションアプリ(MeeToo) 概要案内

・パラレルセッション 15階・16階

	会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1156)	会場4 (1165)	会場5 (1166)
15:00～16:30	サービス品質	製造業のサービス化	サービスデザイン	ビッグデータ活用	OS(サービス生産性)
16:30～18:00	サービス品質	価値共創	サービスエコシステム	OS(観光情報)	

・懇親会(18:15～20:00) 23階 岸本辰雄ホール

3月11日(日) 受付開始(15階) 8:30から ポスターセッション(23階 矢代ホール)

・パラレルセッション 15階・16階

	会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1156)	会場4 (1165)	会場5 (1166)
9:00～10:30	サービス品質	サービスデザイン	サービス測定	OS(製造業・サービス化)	OS(介護サービス)
10:30～12:00	サービスモデル	サービスデザイン	従業員理解		サービスイノベーション

・全体セッション 1階リバティータワーホール

13:15～15:00 特別講演(Vargo教授) 文部科学省挨拶

・パラレルセッション 15階・16階

	会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1156)	会場5 (1166)
15:10～16:40	サービス測定	製造業サービス化	サービス・イノベーション	OS(サービス学の参照基準)
16:40～18:10	サービス測定	製造業サービス化	サービスデザイン	

3月10日(土)

・全体セッション 1階リバティールホール

10:00 ~10:10	実行委員長挨拶	井上 崇通 (明治大学教授)
10:10 ~11:40	パネルセッション	高柳 寛樹 (株ウェブインパクト代表取締役社長) 三ツ堀 裕太 (株ユニキャスト代表取締役社長) 中山 亮太郎 (株マクアケ代表取締役社長)
	モデレータ	日高 一義 (東京工業大学環境・社会理工学院教授)
12:35 ~12:45	サービス学会会長挨拶	山本 昭二 (関西学院大学教授)
12:45 ~13:00	調整中	
13:00 ~14:00	特別講演	渡邊 光一郎 第一生命ホールディングス株式会社代表取締役会長)
14:00 ~14:30	出版委員会セッション	
14:00 ~14:40	ディスカッションアプリ (MeeToo) 概要案内	戸谷圭子 (明治大学教授)

第6回国内大会 (明治大学大会)

後援： 明治大学商学部、専門職大学院グローバル・ビジネス研究科、明治大学サービス・マーケティング研究所、明治大学サービスイノベーションセンター、日本品質管理学会、産業技術総合研究所、日本消費経済学会、人工知能学会、日本物流学会、日本経営システム学会、地域デザイン学会、サービス産業生産性協議会、科学技術振興機構 社会技術研究開発センター、電気学会 C 部門サービスイノベーション調査専門委員会、日本貿易学会、消費者行動研究学会

協賛： 日本電気株式会社、ヤマハ発動機株式会社、ミズノ株式会社、株式会社日立製作所、カクタス・コミュニケーション株式会社



会場：

会場：すべてリバティールタワーで行われます。
1階リバティールホール (統一セッション)
15階・16階 (パラレル)
23階 (懇親会、ポスター)

昼食：師弟食堂 (リバティールタワー17階)、カフェパンセ (アカデミーコモン1階)、サンマルクカフェ (グローバルフロント1階) 3/10土は営業、3/11は休みです。

会場 1 (1153)	会場 2 (1154)	会場 3 (1156)	会場 4 (1165)	会場 5 (1166)
サービス品質・顧客満足・ロイヤルティ 座長：山本昭二	製造業のサービス化/プロダクト・サービス・システム 座長：下村芳樹	サービスデザイン 座長：長岡晴子	ビッグデータ活用 座長：渋谷一夫	OS(サービス産業の生産性向上に向けたOS) 座長：斉藤敏一
<ul style="list-style-type: none"> ・効果的な介護支援機器開発のための重要指標の検討(福田賢一郎、錦織浩志、西村拓一、竹中毅) ・サービス品質のHygiene Factorと顧客志向に関する考察—インフラ産業の事例(上田恭史、日高一義) ・多次元顧客エンゲージメント・モデルの検証—構成要素、先行要因、結果要因の探求—(神田正樹) 	<ul style="list-style-type: none"> ・製造業者によるレンタル/リース・サービスの事業展開 ・流通機能に関する販売サービスとの比較を中心に(奥澤英亮) ・Service-oriented firms : The push effect of risks in the supply chain. (HUY QUANG TRUONG, Yoshinori Hara) ・放課後等デイサービスにおける送迎車両乗降自動チェック装置の開発(段野陽輔、後郷吉彦、白石浩一) 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい公共交通システムサービスの社会実装(松原仁、中島秀之、平田圭二、鈴木恵二、野田五十樹、佐野涉二、金森亮、松館渉、落合純一、田柳恵美子) ・日本版MaaS(Mobility as a Service)モデルの社会実装にむけての考察 ・公共交通機関のシームレスなサービスを目指して(日高洋祐) ・地域のサービス・エコシステムの形成プロセスに関するS-Dロジック視点による考察 ・アートプロジェクト事例およびスマートインフラ事例から (中村孝太郎、坂本英之、Krizaj Dejan) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーを主体とするパーソナルデータを活用したサービスのあり方に関する考察(多根悦子) ・急性期病院の手術予定作成における術式指定の自動化の試み(高木英明、北川郁代、繁野麻衣子) ・パーソナルデータの管理リスクの可視化を指向するIoTサービス事業の考察(北村浩) 	<ul style="list-style-type: none"> ・産業別労働生産性水準の国際比較(滝澤美帆、宮川大介) ・サービス産業の生産性をめぐる誤解(森川正之) ・サービス産業の生産性向上とサービスロジーへの期待(阿部尚行) ・日本の優れたサービス～選ばれ続ける6つのポイント～(松井拓己) ・サービス生産性に関する新たな測定視点の提案(戸谷圭子)

会場 1 (1153)	会場 2 (1154)	会場 3 (1156)	会場 4 (1165)	会場 5 (1166)
サービス品質・顧客満足・ロイヤルティ/サービス経験 座長：菊池宏之	価値共創 座長：今村一真	サービスエコシステム 座長：橋本雅隆	OS (AI 時代における地域での観光情報サービス開発とその課題) 座長：笠原秀一	OS(サービス生産性) 座長：斉藤敏一
<ul style="list-style-type: none"> ・サードパーティ・ロジスティクス (3PL) 研究におけるサービス品質・顧客満足・ロイヤルティに関する一考察(大下剛) ・サービスの失敗が顧客行動に与える影響－関係性要因の検討(上元亘、渡良兼司) 	<ul style="list-style-type: none"> ・チェーンストア型サービス業・小売業における価値共創マネジメントに関する一考察(星田剛) ・ヘルスケアサービスにおける価値共創モデルの再検討 線維筋痛症患者の受療行動からの考察(山田研一郎) ・システム開発サービスにおける顧客との価値対立を緩和するダイアログモデルの実践(小川貴臣、白肌邦生) 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方における地域コミュニティ型ビジネスモデルの特性探索 能美市国造ゆずの実態調査から(増田央、森進太郎) ・サービス仲介プラットフォームエコシステムにおける利用料設定の研究(井上祐樹、竹中毅、車谷浩一) 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光の個人化と分散化のためのユーザ生成コンテンツの分析(馬強、Chenyi Zhuang、沈憶珠、戈敏、孫俊傑) ・地域におけるスマートツーリズムサービス開発 (笠原秀一、飯山将晃、美濃導彦) ・SNS データを活用した訪日外国人の観光情報分析サービスの提供 (加藤大受、荒木徹也、廣田雅春、石川博) ・ソーシャルビッグデータを利用したホットスポットの分析(廣田雅春、遠藤雅樹、加藤大受、石川博) 	(続き)

- ・懇親会 (18:15~20:00) 23階 岸本辰雄ホール
学長挨拶 土屋恵一郎 (明治大学学長)

3月11日(日)

9:00 ~ 10:30

会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1156)	会場4 (1165)	会場5 (1166)
サービス品質・顧客満足・ロイヤルティ 座長：藤村和宏	サービスデザイン 座長：日高一義	サービス測定 行動観察/サービスモデル 数理的方法 座長：貝原俊也	OS(製造業のサービス化と標準化) 座長：細野繁	OS(高齢者、介護スタッフの思いを記録し記憶へと繋ぐシステム) 座長：桑原教彰
<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の経済的含意：企業レベルパネルデータを用いた実証分析(石川貴幸、枝村一磨、滝澤美帆、宮川大介、宮川努) なぜサービスの過剰品質にきづかないのかクリーニング業を例にー(王志) 医療サービスにおける自己効力感が健康に関わる行動に与える影響(森藤ちひろ) 	<ul style="list-style-type: none"> サービスデザインの実践：生鮮食料品のスーパーにおけるスマートショッピングの提案(積田佑介、小野敬士、劉瀾、大久保友幸、越水重臣) サービス学から見た観光プランニングサービスの実践と社会実装(原辰徳、倉田陽平、ホーバック) サービスビジョン可視化方法の提案(坂口和敏) 	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援介護を促進するインセンティブ型報酬制度の研究(海野大、シユウフア 堤崇士、森剛士) 顧客に満足をもたらすホテルスタッフの特性の解明 チェックイン業務を題材に(嶋田敏、星山英子、原良憲) レベニューマネジメントにおけるLittlewoodの法則の拡張(高木英明) 	<ul style="list-style-type: none"> サービス標準化におけるコンセプトダイアグラム(戸谷圭子) ヘルス&ケアサービスの国際標準化(市川芳明) サービスエクセレンスの国際標準化動向(持丸正明、戸谷圭子) シェアリングエコノミー認証基準の国際標準化～シェアリングエコノミーの現状とその展望・共同規制による認証制度の仕組み(石原遥平) ISO 27500、27501におけるサービスの人間中心(遠藤維) 小口保冷配送サービスの国際標準化 PAS 規格の策定について(高野茂幸) 工業標準化法改正とサービス標準化(矢後郁美) サービス標準化のスキーム概説(水 	<ul style="list-style-type: none"> 介護施設環境における居住者の顔追従を目指した屋内飛行船ロボットシステム(シーサモーション ウィーラチャート、桑原教彰、山下淳、緒方大樹、白藤翔平、太田順) 高齢者の思いを記録するデータベース 開発(渡辺健太郎、三輪洋靖、西村悟史、福田賢一郎、西村拓一) Proposal of the strategy dealing with inconsistent utterance by dementia person(Abe Akinori) 介護施設における記録支援システムのユーザ行動・意識の分析(杉原太郎、岡本康史) 高齢健常者にも忘れ対処法を指導するメモリーサポーター育成・認定制度の開始(安田清、菅野央倫) 高齢者、介護スタ

			流聡子) ・総合建設業におけるサービス化～標準化に向けた課題(小原好一)	ップの思いを記録し記憶へと繋ぐシステム(桑原教彰) ・装着型ぬいぐるみロボットのための空気圧アクチュエータレイによる触覚表現機構(山添大丈、米澤 朋子)
--	--	--	---	---

10:30 ~ 12:00

会場 1 (1153)	会場 2 (1154)	会場 3 (1156)	会場 4 (1165)	会場 5 (1166)
サービスモデル・数 理的方法/サービス 測定・行動観察 座長：水野 誠	サービスデザイン/ グローバルコンテキ スト 座長：原良憲	従業員理解 座長：嶋田敏	OS(製造業のサービ ス化と標準化) 座長：細野繁	サービス・イノベー ション 座長：井上崇通
・非線形因子分析モ デルの測定尺度への 応 用 可 能 性 SERVQUAL 尺度によ る検証(佐藤平国) ・物理的距離による サービス特性指標の 構築(向井仁志、西野 成昭、蔵田武志、大 隈隆史) ・行動計測に基づく サービス提供プロセ スにおける待機と余 裕の定量測定に関す る一考察(西田悠、一 刈 良介、張 慶椿、 大隈 隆史、蔵田 武 志、舶来 明男、三杉 拓也)	・サービス・エンカ ウンターのプロセス 設計 自動車販売会 社のサービス・ブル ープリント(浦田剛) ・コーヒーによる 心・人・地域・未来 をつなげるコンテキ ストデザイン(後藤 裕、廣瀬元) ・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(第2報) 実規模問題への適用 (渡邊るりこ、藤井 信忠、國領大介、貝 原俊也、安部洋一、 山東良子)	・介護者の思いを汲 んだチームケアを支 援する SNS 情報共有 の導入と検証(福田 賢一郎、太田祐一、 藤枝朋子、西村拓 一) ・人起点サービス現 場の能力を拡張する サービスインテリジ ェンスーIoT と機械 学習を専門知識の構 造化技術で融合ー (西村拓一)	続き	・生産財企業のサー ビス・イノベーショ ン戦略 エフェクチ ュエーションと認知 科学によるサービス 創造(藤岡昌則) ・金融 API 公開が実 現するサービスイノ ベーション(加藤綾 子) ・自立介護支援を進 めるための課題の整 理と解決策(堤崇士)

・全体セッション 1階リバティールホール

13:15 ~ 14:45 特別講演

Stephen L. Vargo(University of Hawaii at Manoa)

14:45 ~ 14:45 文部科学省挨拶

松永賢誕(文部科学省 高等教育局 専門教育課長)

15:10 ~ 16:40

会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1155)	会場5 (1166)
サービス測定・行動観察/ 価値共創/サービス経験 座長：渡辺健太郎	製造業のサービス化 座長：持丸正明	サービス・イノベーション/ 業界事例研究 座長：小坂満隆	OS(サービス学の参照基準) 座長：新井民夫
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスのデジタル化を推進する仲介モデル研究(渡辺健太郎) ・価値共創の創造プロセスと価値共創を支える企業システム 星野リゾートを事例として(森哲男) ・修学旅行における体験活動と感動因子・成長因子の定量的分析(仲篠誠司) 	<ul style="list-style-type: none"> ・リゾート施設における低速モビリティの利用調査(荒木幸代、渡辺仁、藤井北斗、見米清隆、小林吉之、丹野慎太郎、宇佐美由布子、戸谷圭子) ・日本企業のサービタイゼーションの障害とサービスパラドックス(戸谷圭子) ・ピポットから捉えるサービタイゼーションの可能性 ピポット(起業時での苦渋の方向転換=事業再定義)からサービス業態へシフトした事例からの考察(森一彦) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営をサービスと捉えたクラス別価値創造モデルの醤油産業における事例研究 企業組織の違いがもたらすステークホルダー間の「共創」の可能性の違い(和田良子) ・グローバルIT企業の成長を支える好循環メカニズム—システム思考による構造分析—(中里成美、神田陽治、内平直志) ・サービスエコシステムとプラットフォーム理論 SDLに基づくUber, Airbnb 他の分析からの示唆(高橋浩) 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス学の参照基準制定報告(新井民夫) ・「サービス学の参照基準」の目的と概要(西尾チヅル) ・千葉商科大学サービス創造学部における教育体系(西尾チヅル、吉田優治) ・京都大学経営管理大学院におけるサービス学教育のカリキュラム開発 文理融合大学院教育の事例とその発展の歴史(原良憲) ・経営学系大学院教育におけるサービス学のカリキュラム、加えて、サービス学会の役割(山本昭二)

16:40 ~ 18:10

会場1 (1153)	会場2 (1154)	会場3 (1155)
サービス測定・行動観察/サービスエコシステム 座長：山本吉伸	製造業のサービス化 座長：蒲生智哉	サービスデザイン/サービスの方法論 座長：村松潤一
<ul style="list-style-type: none"> ・電子出版物と印刷出版物に関する消費者行動特性(秦洋二) ・「おもてなし」を目指すサービスロボットの実現(裴雅超、長井隆行) ・サービスエコシステムと価値共創の関係における理論的考察(庄司真人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・産業用ロボット/IoT事業のサービス化に向けたアクションリサーチやまがたロボット研究会を事例として—(青砥則和) ・ダイヤモンドチェーン概念を利用した製造業のサービス化手法の検討(酒井理) 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス・マーケティングとマーケティングとの関係—歴史性を基礎として—(松井温文) ・サービス学の研究領域に関する分類的視点の新展開(日高一義、戸谷圭子、持丸正明) ・サービスビジネスにおける評価情報のプラットフォームに関する基礎的考察(近藤朗)

ディスカッション時間帯 (12:00~13:15)

ポスター発表者は、ご自身のポスターの前に待機し、参加者とのディスカッションをお願いします

- ・ サービス価値共創フレームワークとサービソロジー研究 (村上 輝康)
- ・ ノルディック学派の研究の進展にみる消費文脈へのインサイト：カスタマー・ドミナント・ロジックに基づくサービス・マーケティング(今村一真)
- ・ 新サービス普及のためのパーソナリティとコンテキストに基づく行動変容技術(堀川 健一郎、佐藤 啓太、大木 真吾、垣谷 弥生)
- ・ 企業向けの安全運転研修サービスを対象としたサービス品質の研究(石井 聡一、小川 努、岡田 幸彦)
- ・ FRAMによる駐車場誘導業務の安全分析手法の適用(伊藤 裕亮、西 康晴)
- ・ 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進化に関する考察(大野 沙知子、手嶋 茂晴)
- ・ S-Dロジックに基づく共助サービスのデザイン手法(ホー バック、原 辰徳、金 圭源、太田 順)
- ・ イベント参加者のためのライドシェアサービスの支払い料金配分設計(南 翔太、堀川 健一郎、佐藤 啓太、渡辺 英里、吉田 岳人、矢野 正基、繁野 麻衣子)
- ・ 感情認識AIを用いた、インサイト調査(インタビュー)の定量化の取り組み 感情の定量化を前提とした調査におけるリサーチのあり方とポイント(小川 修平)
- ・ 観光振興による地域活性化 白馬村の事例を中心として(林 超)
- ・ プラットフォーム型SNSによる共同体験がもたらす観光の充実度についての実証研究(荻野 敦生、窪田 あゆみ、長田 彩乃、永田 健太朗、杉山 歩)
- ・ 病院内搬送業務の分析と自律搬送ロボットの活用による業務改善(笹井 裕之)
- ・ 環境音分析による音環境理解のサービス応用について(冨田 修一、河本 満)
- ・ サービス概念を適用したビジネスモデルに関する一考察 事例研究から(清野 聡、大藪 亮、張 婧、佐藤 啓太、村松 潤一)
- ・ 小売店顧客の購買意欲による動線説明の取組み(吉澤 貴拓、進林 昂太、善甫 啓一、岡田 幸彦)
- ・ 後付け容易な環境認識型屋内測位ビーコンの棚環境における推定精度比較(進林 昂太、荒井 大河、青木 拓也、善甫 啓一、岡田 幸彦)
- ・ 店舗販売のR・デザインに向けた購買ジャーニーの計測と表出化(原 辰徳、川中 孝章、角南 諭史、立岡 宏治、加藤 尚志、丸尾 拓也、小浜 勇人、大岩 将人)
- ・ 事例ベース意思決定理論によるサービスの満足の記述と応用に関する検討(高橋 裕紀、西野 成昭、竹中 毅、石川 竜一郎)
- ・ Evidence-based health policyのための課題発見エンジンの研究開発(佐々木 健佑、穴澤 純也、塚尾 晶子、千々木 祥子、久野 譜也、岡田 幸彦)
- ・ 特定キーワードを含むマイクロログデータを対象としたトピックモデリング(幸島 明男、車谷 浩一)
- ・ 旅客心理に寄り添う客室乗務員の気づきのスキル習得を促進する学習教材(立岡 宏治、福島 稜、ホー バック、原 辰徳、太田 順、津坂 有紀、有満 也人)
- ・ ブログ情報を用いたファッションアイテム間の競合関係分析(東小菌 郁真)
- ・ 社会・技術の変化を捉えたヘルスケアサービスのビジョン作成(松葉 明日華、古川 あずさ、秋口 万貴子、根本 裕太郎)
- ・ 製造業のサービス化の特徴を考慮したパフォーマンス評価と阻害要因の分析(丹野 慎太郎、木見田 康治、戸谷 圭子)

- ・ 設計者が予想していなかったサービスにおけるユーザーの行動を捉えるためのフィールドリサーチ手法の開発(廣瀬 花衣、水野 大二郎)
- ・ 物流サービスにおける顧客特性に着目した顧客参加の先行要因の検討(村江 優奈、ホー バック、原 辰徳、岡田 幸彦)
- ・ 安全運転教習サービスにおける U-index の応用研究(萩原 拓也、小川 努、岡田 幸彦)
- ・ 日本版 C C R C の運営における標準的なデザイン手法の検討(高橋 伸佳、朴 範玉、寺村 良寛)