

サービス学会

第 10 回 国内大会講演論文集

2022 年 3 月 7 日（月）～ 9 日（水）

東京大学 本郷キャンパス 伊藤国際学術研究センター

学術発表を全てオンライン形式にしたハイブリッド開催



巻頭言

大会実行委員長 水流聡子（つるさとこ）

東京大学 総括プロジェクト機構

「Quality と Health を基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座
特任教授

栄えある 10 周年記念大会を、2022 年 3 月 7 日（月）～ 9 日（水）、東京大学 本郷キャンパス（伊藤国際学術研究センター）にて、開催させていただきますこと、心より感謝申し上げます。第 1 回目の国内学術大会は 2013 年 4 月 10 日（水）～ 11 日（木）同志社大学（寒梅館）にて開催されました。それから 10 年の月日が流れ、若手と呼ばれていた研究者らが中堅になっていき、学会を引っ張るようになりました。また一般演題の発表も多様で充実した学術発表となっており、サービスにかかる科学のこの 10 年間の成長を感じます。

この巻頭言が 10 年後、20 年後に読まれるようなことがあったとき、この時期、世界的パンデミックの中、人々が生存と成長をかけて努力していたことを理解していただけるといいなと、心から思います。

一昨年第 8 回大会は 2020 年 3 月 12 日、13 日に大阪成蹊大学で開催予定でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大によって現地開催を中止致しました。その後発表者の提出されたペーパー、ポスターセッション参加者のペーパー等をプロシーディングにまとめ、3 月 16 日から 18 日にかけて 39 組の口頭発表予定者の内、17 組の予定者の皆さんにオンラインで発表会を開催していただきました。ポスターセッションからは 3 組の発表がありました。急な開催にもかかわらず延べ 183 名の方が視聴され活発な意見交換をしていただきました。

昨年第 9 回大会も引き続きコロナ渦により、2021 年 3 月 9 日（火）～ 10 日（水）芝浦工業大学 豊洲キャンパスで予定されていた開催を、オンライン開催に切り替え、懇親会はなく講演・口頭発表・ポスター・表彰式が執り行われました。

コロナ渦 3 年目を迎えた今年第 10 回大会を取り巻く状況は、ワクチン接種効果で激減した新規感染者数だった 10-12 月に対し、感染力の強いオミクロン株の台頭によって、1 月 2 月には日本全国にあっていう間に未曾有の医療ひっ迫をもたらす感染者数となっているところに、最終準備段階に入っています。どう転んでも予定通り開催できて、10 周年記念大会としての価値を伝えられる大会にしたいという、プログラム委員

会・大会実行委員会の皆様の熱い思い・周到な計画・ご努力により、これまでと同様の2日間の学術発表プログラムに加え、10周年記念事業の一環として、大会3日目を無料一般公開の形式で、現地とオンライン並行のハイブリッド方式で、産官学が一体となった一般公開プログラムとして開催されることになりました。

充実した一般口頭発表62件、ポスター発表23件、オーガナイズドセッション5件（口頭発表17件）、表彰式、産官学が集う一般公開プログラムを、ご堪能いただけることを期待しております。

実行委員会

- 実行委員長 水流 聡子（東京大学）
- 実行副委員長 西野 成昭（東京大学）
- 実行副委員長 原 辰徳（東京大学）
- 実行委員
 - 木見田 康治（東京大学）
 - 野中 朋美（立命館大学）
 - 蔵田 武志（産業技術総合研究所）

プログラム委員会

- プログラム委員長 持丸 正明（産業技術総合研究所）
- プログラム副委員長 水流 聡子（東京大学）
- プログラム副委員長 竹中 毅（産業技術総合研究所）
- プログラム副委員長 内平 直志（JAIST）
- プログラム委員
 - 幸島 明男（産業技術総合研究所）
 - 白肌 邦生（JAIST）
 - 成瀬 博（NEC）
 - 山本 吉伸（福知山公立大学）
 - 井上 祐樹（広島大学）
 - 増田 央（京都大学）

協賛企業・団体

- 株式会社日立製作所
- 日本電気株式会社

共催

- 東京大学 総括プロジェクト機構「Quality と Health を基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座

NEC Academy for AI

“学び”と“実践”の場を通して 社会課題を解決できるAI人材を輩出 NECアカデミー for AI

NECアカデミー for AIとは？

超スマート社会（Society 5.0）の実現に向け、AIを活用して社会課題を解決し、新たな価値を創造できる人材の活躍が期待されています。

NECは、2013年から取り組んできた豊富なAI人材育成実績を基に、社会課題を解決できるAI人材を輩出するための「NECアカデミー for AI」を開校しました。本アカデミーでは、“学び”と“実践”の場を通して、プロフェッショナルなAI人材を育成します。

NECアカデミー for AI

検索

URL <https://jpn.nec.com/nec-academy/>

E-Mail nec-academy-contact@aji.jp.nec.com



2022年3月7日(月)

会議室A

大会セッション | 学術発表プログラム

開会

09:00 ～ 09:20 会議室A (Zoom)

[G-1-1-01] 開会式・大会実行委員長からの挨拶

09:00 ～ 09:20

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスモデル・数理的方法 1

座長:石川 竜一郎(早稲田大学)

09:20 ～ 10:40 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-1-1-01] 自動操縦船による物流サービス効率化に向けたシミュレーション基盤の構築

*頼 凜太郎¹、中島 拓也²、木見田 康治¹、村山 英晶²、西野 成昭¹ (1. 東京大学大学院工学系研究科技術系戦略学専攻西野・木見田研究室、2. 東京大学大学院新領域創成科学研究科海洋技術環境専攻村山研究室)

09:20 ～ 09:40

[A-1-1-02] インセンティブ付きフェイクレビューがeコマース市場に与える影響の分析

*岡本 正太郎¹、高橋 裕紀²、木見田 康治²、西野 成昭² (1. 東京大学工学部システム創成学科知能社会システムコース、2. 東京大学大学院工学系研究科技術経営戦略学専攻)

09:40 ～ 10:00

[A-1-1-03] マッチングサービスにおける冗長性を考慮したメカニズムの提案

*中野 智基¹、西野 成昭¹、木見田 康治¹ (1. 東京大学大学院工学系研究科技術経営戦略学専攻)

10:00 ～ 10:20

[A-1-1-04] サブスクリプションサービスにおける時系列レーティングの影響分析：経済実験を用いたアプローチ

*高橋 裕紀¹、木見田 康治¹、西野 成昭¹ (1. 東京大学大学院工学系研究科技術経営戦略学専攻)

10:20 ～ 10:40

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスのデジタルトランスフォーメーション 1

座長:蔵田 武志(産業技術総合研究所)

09:20 ～ 10:40 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

©サービス学会

[B-1-1-01] 労働の自律性は人間拡張技術を欲するか？

*ホー バック¹、大槻 麻衣²、木下 裕介³、小早川 真衣子⁴、渡辺 健太郎² (1. 東京工業大学、2. 国立研究開発法人産業技術総合研究所、3. 東京大学、4. 千葉工業大学)

09:20 ～ 09:40

[B-1-1-02] バーチャルオフィスでの連帯が接客従業員に与える影響

*ホー バック¹ (1. 東京工業大学)

09:40 ～ 10:00

[B-1-1-03] 視覚・聴覚情報が対人距離に与える影響のVR—物理環境間比較

*山崎 あずさ¹、若槻 尚斗¹、水谷 孝一¹、岡田 幸彦¹、善甫 啓一¹ (1. 筑波大学)

10:00 ～ 10:20

会議室C

口頭発表 | 学術発表プログラム

価値共創

座長:嶋田 敏(京都大学)

09:20 ～ 10:40 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-1-1-01] スマートファクトリーのためのソリューション提案プロセス改善手法

*伊東 知昭¹、内平 直志² (1. スマートエスイーコンソーシアム、2. 北陸先端科学技術大学院大学)

09:20 ～ 09:40

[C-1-1-02] 地域住民とケアスタッフを緩やかにつなぐ「飾れるツリー」のデザイン

*荻野 香凜¹、佐藤 千尋¹ (1. 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科)

09:40 ～ 10:00

[C-1-1-03] 地域に新しく訪れる子育て世代にコミュニティへの参加のきっかけを提供するサービス「つなこー」の共創

*古島 海¹、侯 奕婕¹、佐藤 千尋¹ (1. 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科)

10:00 ～ 10:20

[C-1-1-04] サービス・テコロジー：サービスエクセレンスを促進する価値共創メカニズムの数理モデル

*原 辰徳¹、水流 聡子¹、安井 清一¹ (1. 東京大学)

10:20 ～ 10:40

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスモデル・数理的方法 2

座長:根本 裕太郎(都立産業技術研究センター)

10:50 ~ 12:10 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-1-2-01] 遊園地の訪問客の満足度としての効用関数

*大庭 帆貴¹、柳澤 大地^{1,2}、西成 活裕^{1,2} (1. 東京大学大学院、2. 東京大学大学院 先端科学技術センター)

10:50 ~ 11:10

[A-1-2-02] 飲食サービスにおける顧客体験を考慮した顧客満足クラス分類モデルの構築

*増田 央¹ (1. 京都大学)

11:10 ~ 11:30

[A-1-2-03] 通勤カープールの広島県内の小規模実証実験

*橋上 英宜¹、小林 凌太郎¹、中野 祥旗¹、Li Yu¹、繁野 麻衣子² (1. 筑波大学大学院 システム情報工学研究群 社会工学学位プログラム、2. 筑波大学システム情報系)

11:30 ~ 11:50

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスのデジタルトランスフォーメーション 2

座長:藤井 信忠(神戸大学)

10:50 ~ 12:10 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[B-1-2-01] 旋盤加工実習の DX化方法の提案

伊藤 幸弘¹、齋藤 博史¹、君塚 政文¹、*橋本 洋志² (1. 東京都立産業技術高等専門学校、2. 東京都立産業技術大学院大学)

10:50 ~ 11:10

[B-1-2-02] アパレル業界における顧客・店舗間の関係のデザイン手法

*前田 博美¹、藤井 信忠¹、渡邊 るりこ²、國領 大介¹、貝原 俊也¹ (1. 神戸大学 大学院システム情報学研究科、2. 神戸大学 数理・データサイエンスセンター)

11:10 ~ 11:30

[B-1-2-03] 畳み込みオートエンコーダを用いた病害診断による農業者支援システム

*岸本 拓也¹、藤井 信忠¹、渡邊 るりこ¹、國領 大介¹、貝原 俊也¹、中野 伸一²、西口 真嗣² (1. 神戸大学、2. 兵庫県立農林水産技術総合センター)

11:30 ~ 11:50

[B-1-2-04] 車両・橋梁同時計測のための GPS時刻同期型振動計測システムの開発

*山本 亨輔¹、小野 雅晃¹、秦 涼太¹、岡田 幸彦¹ (1.

国立大学法人筑波大学)

11:50 ~ 12:10

会議室C

オーガナイズドセッション | 学術発表プログラム

新時代の知識創造モデル

座長:細野 繁(東京工科大学)

10:50 ~ 12:10 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-1-2-01] 【招待講演】デジタル時代の SECIモデルーシステム論からの考察

*舩橋 誠壽¹ (1. 横断型基幹科学技術研究団体連合)

10:50 ~ 11:05

[C-1-2-02] クラウドファンディングを事例とした新しい SECIモデルの可能性について

*鈴木 雅彦¹ (1. 東日本旅客鉄道株式会社JR東日本研究開発センター安全研究所)

11:05 ~ 11:20

[C-1-2-03] 地域活性化に向けた新しい価値創造プロセスの検討

*近藤 朗¹ (1. 鹿児島女子短期大学)

11:20 ~ 11:35

[C-1-2-04] 第3世代の ICT下での知識創造モデル

*杉山 大輔¹ (1. 桜美林大学)

11:35 ~ 11:50

[C-1-2-05] デジタルネイティブ時代の知識獲得と知識創造

*細野 繁¹ (1. 東京工科大学)

11:50 ~ 12:05

ポスター会場

ポスター発表 | 学術発表プログラム

ポスター 1

13:00 ~ 14:00 ポスター会場 (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[P-1-01] 日本のエステティックの進化

*久米 健市¹ (1. 一般社団法人日本エステティック協会)

[P-1-02] 鉄道メンテナンス業務の改善のための UXD活動

*鈴木 雅彦¹、佐藤 弘太¹ (1. 東日本旅客鉄道株式会社JR東日本研究開発センター安全研究所)

[P-1-03] プレイス・ブランディングによる小豆島の変容

*徳山 美津恵¹ (1. 関西大学)

[P-1-04] 自己効力の向上がおよぼす遅効性サービスの継続率変化

*重野 悟¹、蕪木 孝弘¹、荒 圭亮¹、佟 永波¹、松浦 啓¹、鈴木 有輔¹、松井 実¹、内山 純¹、橋本 洋志¹ (1. 東京都立

産業技術大学院大学)

[P-1-05] サービスとしての芸術

*庄司 真人¹、上原 義子¹、高橋 昭夫² (1. 高千穂大学、2. 明治大学)

[P-1-06] 特定保健指導サービスの利用と終了に着目した疑似実験による効果測定

*西山 笑菜¹、黛 朋之進²、塚尾 晶子³、久野 譜也⁴、岡田 幸彦⁵ (1. 筑波大学理工学群社会工学類、2. 筑波大学大学院システム情報工学研究科、3. 株式会社つくばウエルネスリサーチ、4. 筑波大学スマートウエルネスシティ政策開発研究センター、5. 筑波大学システム情報系)

[P-1-07] Co-creative Informaticsのための中間表現作成技術の開発

*小島 真之¹、岡田 幸彦¹、今倉 暁¹、櫻井 鉄也¹ (1. 筑波大学)

[P-1-08] セルオートマトンを用いた飲食店利用客のエージェントシミュレーション

*柳澤 大地¹ (1. 東京大学 先端科学技術研究センター)

[P-1-09] Analyzing Customer Experience from a Process Management Perspective

*David Marutschke¹ (1. Osaka University of Economics)

[P-1-10] モバイルクリニック事業による新たな価値共創と持続可能性について

*西田 佳奈¹ (1. 京都大学経営管理大学院)

[P-1-11] バスや相乗りタクシー利用促進のためのクーポン活用型 MaaSの取り組み

*佐藤 仁美¹、恋塚 葵²、浅野 貴久³、井戸上 彰²、大岸 智彦²、今井 智之³、金森 亮¹、森川 高行¹ (1. 名古屋大学、2. (株) KDDI総合研究所、3. 中央コンサルタンツ株式会社)

[P-1-12] 介護サービスシステムのデジタル化に向けた協働実践の実態調査

*渡辺 健太郎¹ (1. 国立研究開発法人産業技術総合研究所)

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスデザイン 1

座長: 赤坂 文弥(産業技術総合研究所)

14:10 ~ 15:30 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-1-3-01] DSRプロセスを用いたサービスデザインツールとしての ADS (Animation-Dominant Sketching) の可能性についての探索的研究

*馬 振宇¹ (1. 武蔵野美術大学)

14:10 ~ 14:30

[A-1-3-02] 出発前の旅客が空港内で有意義に過ごすための情報統合サービスデザイン

*中村 悌己¹、板垣 清子¹、黄 薫¹、佐藤 千尋¹ (1. 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科)

14:30 ~ 14:50

[A-1-3-03] サービス創出のためのデザイン思考と要求工学の融合による役割別プロトタイピング手法の提案

*中島 千壽¹、北川 貴之²、近藤 公久¹、位野木 万里¹ (1. 工学院大学、2. 東芝デジタルソリューションズ株式会社)

14:50 ~ 15:10

[A-1-3-04] Your Secret Spot: A Cultural Box Exchange Service that Provides Surprising Experiences Related to Places

*Xun Huang¹, Zehui Chai¹, Yueran Wang¹, Chihiro Sato¹ (1. Keio University Graduate School of Media Design)

15:10 ~ 15:30

会議室C

オーガナイズドセッション | 学術発表プログラム

サービスロジック WG活動報告

座長: 木見田 康治(東京大学)

14:10 ~ 15:30 会議室C (Zoom)

[C-1-3-01] 総合討論

14:10 ~ 15:30

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービス・イノベーション 1

座長: 谷崎 隆士(近畿大学)

15:40 ~ 17:00 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-1-4-01] 外国人労働市場における人材サービスイノベーション

*福井 啓介¹ (1. EdMuse株式会社)

15:40 ~ 16:00

[A-1-4-02] 価値共創によるモビリティ・サービスのイノベーション

*奥田 隆明¹、張 銘² (1. 南山大学、2. 湛江科技学院)

16:00 ~ 16:20

[A-1-4-03] 価値共創のサービスモデルによる利用価値共創の仕組みの事例分析

*村上 輝康¹ (1. 産業戦略研究所)

16:20 ~ 16:40

[A-1-4-04] 医療・金融サービスにおける消費者のパーソナルデータ活用受容性研究*戸谷 圭子¹、橋田 浩一²、丹野 慎太郎³ (1. 明治大学、2. 東京大学、3. (株) マーケティング・エクセレンス)

16:40 ~ 17:00

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスのデジタルトランスフォーメーション 3

座長:渡辺 健太郎(産業技術総合研究所)

15:40 ~ 17:00 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[B-1-3-01] サービスの AIによる影響分析*高橋 浩¹ (1. B-frontier研究所)

15:40 ~ 16:00

[B-1-3-02] 大規模集客サービスにおける AI技術導入の加速と DX推進プロジェクトの進化プロセス*本村 陽一¹、山下 和也¹、井上 恵¹ (1. 産業技術総合研究所 人工知能研究センター)

16:00 ~ 16:20

[B-1-3-03] 経営デザインシートの背景思想*穂積 融、本村 陽一¹ (1. 産業技術総合研究所 人工知能研究センター/人工知能技術コンソーシアム)

16:20 ~ 16:40

会議室C

オーガナイズドセッション | 学術発表プログラム

サービス・ケイパビリティと現代の課題

座長:原 良憲(京都大学)

15:40 ~ 17:00 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-1-4-01] 活動理論を基盤としたオンラインクラス的设计*堤 崇士¹、岡 重文¹、薛 世宗²、谷原 英利² (1. グロービス経営大学院、2. 株式会社グロービス)

15:40 ~ 15:55

[C-1-4-02] 海外進出の成功要因としての組織能力

- 日系小売企業の東南アジアへの事業展開の事例から -

*TRAN THI TUYET NHUNG¹、原 良憲² (1. 愛知東邦大学、2. 京都大学)

15:55 ~ 16:10

[C-1-4-03] 多様性社会における新たなインターナル・マーケ

ティング

*窪山 哲雄¹ (1. PGHエンタープライズ株式会社)

16:10 ~ 16:25

[C-1-4-04] ビジネスホテルにおける接客の質を支えるスタッフのスキルと提供体制*嶋田 敏¹、星山 英子² (1. 京都大学、2. (株) スーパーホテル)

16:25 ~ 16:40

[C-1-4-05] 【招待講演】サービス・ケイパビリティを考慮した価値創出モデルに関する考察原 良憲¹、*惣宇利 紀子^{1,2} (1. 京都大学経営管理大学院、2. 公文教育研究会)

16:40 ~ 17:00

会議室A

プレナリーセッション | 学術発表プログラム

論文執筆チュートリアル

17:10 ~ 18:10 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

2022年3月8日(火)**会議室A**

口頭発表 | 学術発表プログラム

ヘルスケアサービス 1

座長:三輪 洋靖(産業技術総合研究所)

09:20 ~ 10:40 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-2-1-01] 車椅子移乗動作における患者の安全性を評価するための患者ロボットシステムの開発*鈴木 暖¹、高御堂 良太¹、金井Pak 雅子²、前田 樹海³、北島 泰子³、中村 充浩³、桑原 教彰⁴、緒方 大樹⁵、太田 順¹ (1. 東京大学、2. 関東学院大学、3. 東京有明医療大学、4. 京都工芸繊維大学、5. 東京工業大学)

09:20 ~ 09:40

[A-2-1-02] 半リモート環境において特定行為の補助を可能とする憑依型テレプレゼンスシステム上村 奎斗¹、藤田 佑樹²、三浦 智史³、松本 禎久³、前田 祐佳⁴、*善甫 啓一⁴ (1. システム情報工学研究群、筑波大学、2. 情報技術センター、埼玉大学、3. 緩和医療科、国立がん研究センター東病院、4. システム情報系、筑波大学)

09:40 ~ 10:00

[A-2-1-03] がん患者家族向け支援ツール「Cancerカレン

ダー」のデザイン

*上村 さや香¹、櫻井 信秀¹、佐藤 千尋¹ (1. 慶應義塾
大学大学院メディアデザイン研究科)

10:00 ~ 10:20

[A-2-1-04] 産学公連携を通じた持続可能なブレインヘルスケアサービスの実現

*渡邊 啓太¹、國分 圭介²、根本 清貴³、井上 健司⁴、藤本 悌志⁴、遠山 陽介⁵、國井 実⁶、今村 明雄⁶、馬郡 恵子⁷、植田 隆⁷、岡本 摩耶⁸、山川 義徳^{1,9,10,11} (1. 京都大学、2. 東北大学、3. 筑波大学、4. 株式会社松栄堂、5. 株式会社ベスプラ、6. セントラルスポーツ研究所、7. コクヨ株式会社、8. 一般社団法人日本薬理評価機構、9. 一般社団法人ブレインインパクト、10. 神戸大学、11. 東京工業大学)

10:20 ~ 10:40

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスマーケティング

座長:南 知恵子(神戸大学)

09:20 ~ 10:40 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[B-2-1-01] 特許データベースの日米比較に基づく新技術の価値の創出

*後藤 拓己¹、平田 貞代¹ (1. 芝浦工業大学)

09:20 ~ 09:40

[B-2-1-02] Destination image perception and behavioral intention: a case study on Bulgaria

*Ivelina Krasenova Ilieva¹ (1. Graduate School of Management Kyoto University)

09:40 ~ 10:00

[B-2-1-03] サービス従事者が知覚する顧客の「ありがた迷惑」行動に関する研究

*上元 亘¹ (1. 京都産業大学)

10:00 ~ 10:20

会議室C

口頭発表 | 学術発表プログラム

製造業のサービス化・プロダクトサービスシステム

座長:日高 一義(東京工業大学)

09:20 ~ 10:40 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-2-1-01] 製造企業の脱市場成熟化戦略としてのサービス化

*榎本 俊一¹ (1. 関西学院大学商学部)

09:20 ~ 09:40

[C-2-1-02] 設計構造マトリクスに基づくサービスロボット開発の提案

*斉藤 奈穂¹、和田 一義¹、木見田 康治²、刈谷 友洋¹、安藤 慶昭³ (1. 東京都立大学、2. 東京大学、3. 国立研究開発法人産業技術総合研究所)

09:40 ~ 10:00

[C-2-1-03] サブスクリプション型サービスに対するマッチングメカニズムの適用可能性

*大池 竜慈¹、西野 成昭²、木見田 康治² (1. 東京大学工学部、2. 東京大学工学系研究科)

10:00 ~ 10:20

[C-2-1-04] マルチホーミング製品とシングルホーミング製品の補完性方式の選択がスマートホーム製品のサービス価値向上に与える影響

*唐 睿陽¹、井上 祐樹¹ (1. 広島大学)

10:20 ~ 10:40

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

ヘルスケアサービス 2

座長:北島 泰子(東京有明医療大学)

10:50 ~ 12:10 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-2-2-01] 患者の価値に着目した医療・ヘルスケアサービス：スコーピングレビュー

*吉田 智美¹ (1. 筑波大学, システム情報工学研究群、)
10:50 ~ 11:10

[A-2-2-02] ヘルスケアサービスに関する価値創造のための医療従事者の調査に基づく考察

*青山 早苗¹、平田 貞代¹ (1. 芝浦工業大学)
11:10 ~ 11:30

[A-2-2-03] ヘルスリテラシーの違いが要介護状態区分に与える影響の研究

*菅原 侑希^{1,2}、櫻井 瑛一¹、本村 陽一¹、河合 祐次郎^{1,3}、岡田 幸彦⁴、塚尾 晶子⁵、久野 譜也⁶ (1. 国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人工知能研究センター、2. 筑波大学理工学群社会工学類、3. 筑波大学大学院システム情報工学研究群、4. 筑波大学システム情報系、5. 株式会社つくばウエルネスリサーチ、6. 筑波大学スマートウエルネスシティ政策開発研究センター)
11:30 ~ 11:50

[A-2-2-04] 生活行動の遷移と健康状態との間の関係性分析

*河合 祐次郎^{1,2}、櫻井 瑛一¹、本村 陽一¹、菅原 侑希

^{1,3}、岡田 幸彦⁴、塚尾 晶子⁵、久野 譜也⁶ (1. 国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人工知能研究センター、2. 筑波大学大学院システム情報工学研究群、3. 筑波大学理工学群社会工学類、4. 筑波大学システム情報系、5. 株式会社つくばウエルネスリサーチ、6. 筑波大学スマートウエルネスシティ政策開発研究センター)

11:50 ~ 12:10

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

顧客心理の計測・評価

座長:成瀬 博(NEC)

10:50 ~ 12:10 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[B-2-2-01] 都心部における超小型電動モビリティ移動経験の課題と可能性

*黒部 匡¹、高田 圭輔¹、佐藤 千尋¹、井原 慶子¹ (1. 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科)

10:50 ~ 11:10

[B-2-2-02] ウェルビーイングの実現に向けた脳と心の健康とKawaiiの関係性分析

*吉田 杏奈¹、小笹 悠歩¹、小巻 亜矢²、牧里 友哉²、志賀 優子²、高木 健一¹、山川 義徳¹、三治 信一郎¹ (1. PwCコンサルティング合同会社、2. 株式会社サンリオエンターテインメント)

11:10 ~ 11:30

[B-2-2-03] デジタル社会における購買行動に基づく顧客ロイヤルティの動態に関する研究

*橋本 圭介¹、日高 一義¹ (1. 東京工業大学 環境・社会理工学院 イノベーション科学系)

11:30 ~ 11:50

[B-2-2-04] ネットワークビジネスにおける製品愛用会員の顧客エンゲージメントの概念に基づいた分類

*川本 弥希、熊本 健一¹、田中 真二¹、近藤 隆雄² (1. フォーデイズ株式会社、2. 多摩大学)

11:50 ~ 12:10

会議室C

オーガナイズドセッション | 学術発表プログラム

サービス学会 COIVD-19対応研究最終報告会

座長:日高 一義(東京工業大学)

10:50 ~ 12:10 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-2-2-01] withコロナの観光産業における動画共有プラット

フォーム・インフルエンサーと連携した観光マーケティングの効果検証

*増田 央¹ (1. 京都大学)

10:50 ~ 11:10

[C-2-2-02] ファン・売上向上のための動画によるインフルエンサーマーケティング

*市位 謙太¹ (1. 株式会社FunMake)

11:10 ~ 11:30

[C-2-2-03] 京都観光の現状とコロナ禍における DMOの戦略と取組

*堀江 卓矢¹ (1. 公益社団法人 京都市観光協会)

11:30 ~ 11:50

[C-2-2-04] 空間シェアリング研究プロジェクトの成果報告

*西野 成昭¹、石川 竜一郎²、木見田 康治¹、栗野 盛光³、竹中 毅⁴、松尾 真紀子¹ (1. 東京大学、2. 早稲田大学、3. 慶應義塾大学、4. 産業技術総合研究所)

11:50 ~ 12:10

ポスター会場

ポスター発表 | 学術発表プログラム

ポスター 2

13:00 ~ 14:00 ポスター会場 (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[P-2-01] サービス倫理と希望：ウェルビーイングを志向した生活者中心のサービスモデル

*根本 裕太郎¹、ホー バック² (1. 東京都立産業技術研究センター、2. 東京工業大学)

[P-2-02] 体系的なサービス・イノベーション: "Strip Innovation"による複合的な解決策

*ホロウィッツ フレデリック¹ (1. 京都大学経営管理大学院)

[P-2-03] 複数車両を用いる VBIシステム同定のパラメータ更新方法に関する数値的検討

*塚田 健人¹、藤原 幸代²、秦 涼太³、岡田 幸彦⁴、山本 亨輔⁴ (1. 筑波大学大学院理工情報生命学術院システム情報工学研究群構造エネルギー工学学位プログラム、2. 筑波大学システム情報工学研究科、3. 筑波大学大学院理工情報生命学術院システム情報工学研究群社会工学学位プログラム、4. 筑波大学システム情報系)

[P-2-04] COFOGによる自治体財政可視化プラットフォーム構築のための事例研究

*信夫 咲希¹、生方 裕一²、秦 涼太¹、岡田 幸彦¹、川島 宏一¹ (1. 筑波大学、2. 早稲田大学)

[P-2-05] データコラボレーション解析のクロスサイロ実験：筑波大学附属病院とつくば市の実データを用い

て

*内立元 豪¹、白川 敦士¹、秦 涼太¹、岡田 幸彦²、香川 璃奈³、今倉 暁²、櫻井 鉄也² (1. 筑波大学大学院, システム情報工学研究群、2. 筑波大学, システム情報系、3. 筑波大学, 医学医療系)

[P-2-06] ウェアラブル脳波計を用いる接客中のサービス品質評価

*若林 拓海¹、山田 博也¹、岡田 幸彦²、善甫 啓一² (1. 筑波大学 システム情報工学研究群、2. 筑波大学 システム情報系)

[P-2-07] 車両による間接的構造物健全性モニタリングにおける車両速度の数値的検証

*秦 涼太¹、山本 亨輔¹、岡田 幸彦¹ (1. 筑波大学)

[P-2-08] 製造業のサービス化における共創価値測定尺度に関する考察

*丹野 慎太郎¹、戸谷 圭子²、持丸 正明³、渡辺 健太郎³ (1. 株式会社マーケティング・エクセレンス、2. 明治大学、3. 国立研究開発法人産業技術総合研究所)

[P-2-09] 着ぐるみ制作ワークショップ：オンライン上で有機溶剤の素材を使用した制作経験共有デザイン

*櫻井 信秀¹、杉浦 一徳¹、佐藤 千尋¹ (1. 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科)

[P-2-10] シェアリングモビリティにおける Vickrey-Clarke-Grovesを用いた車両再配置メカニズムの提案

*佐々木 浩平¹、木見田 康治¹、西野 成昭¹ (1. 東京大学大学院工学系研究科 技術経営戦略学専攻)

[P-2-11] 作業者の行動分析に基づく作業改善システム

*裴 雅超¹ (1. 日立中国研究院)

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービスデザイン 2

座長: 白肌 邦生(北陸先端科学技術大学院大学)

14:10 ~ 15:30 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-2-3-01] リビングラボ実践のための知識アーキテクチャの構築

*赤坂 文弥¹、三竹 祐矢²、筒井 優介²、渡辺 健太郎¹、下村 芳樹² (1. 産業技術総合研究所、2. 東京都立大学大学院)

14:10 ~ 14:30

[A-2-3-02] コミュニケーションツールを題材としたデジタル技術活用型サービスシステム設計方法論の適用

*高木 咲恵¹、木下 祐介²、渡辺 健太郎³、森 郁恵³、梅田 靖² (1. 東京大学工学部、2. 東京大学大学院工学系

研究科、3. 産業技術総合研究所人間拡張研究センター)

14:30 ~ 14:50

[A-2-3-03] サービス STAMP/STPA: 感情によるクレーム要因の予測手法の提案

*藤井 朗統¹、西 康晴¹ (1. 電気通信大学)

14:50 ~ 15:10

[A-2-3-04] ユーザ脱落回避のためのグリーンビジネス向けサービス価値設計手法の提案

*薄田 隼人¹、位野木 万里²、内平 直志³ (1. スマートエスイーコンソーシアム、2. 工学院大学、3. 北陸先端科学技術大学院大学)

15:10 ~ 15:30

会議室B

口頭発表 | 学術発表プログラム

観光システム・ツーリズム

座長: 国枝 よしみ(大阪成蹊大学)

14:10 ~ 15:30 会議室B (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[B-2-3-01] 商店街の観光資源化による活性化の試み

*宮脇 靖典¹ (1. 岡山理科大学 マネジメント研究科)

14:10 ~ 14:30

[B-2-3-02] 顧客との対話と総消費額重視のサービス経営

*本田 路子¹ (1. 京都大学経営管理大学院)

14:30 ~ 14:50

[B-2-3-03] The Influence of Travel Live Streaming Towards People Visit Intention

*Aisyah Tri Astari¹, Yoshinori Hara¹ (1. Kyoto University)

14:50 ~ 15:10

会議室C

オーガナイズドセッション | 学術発表プログラム

サービスにおける価値共創の仕組み

座長: 竹中 毅(産業技術総合研究所)

14:10 ~ 15:30 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-2-3-01] 次世代型全自動歯ブラシのサービス化に向けて

*柴田 源¹、高西 淳夫²、石井 裕之² (1. 早稲田大学先進理工学研究科、2. 早稲田大学 理工学術院)

14:10 ~ 14:30

[C-2-3-02] 【招待講演】個別指導学習塾におけるホスピタリティ経営と価値共創と共育の仕組み

*齋藤 勝己¹、渋谷 行秀² (1. 株式会社東京個別指導学

院、2. 株式会社MS&Consulting)

14:30 ~ 14:50

[C-2-3-03] サービスイノベーション最前線事例に見るサービスにおける価値共創の仕組みと進化

*松井 拓己¹、小澤 仁² (1. 松井サービスコンサルティング、2. 株式会社フォレストコーポレーション)
14:50 ~ 15:10

会議室A

口頭発表 | 学術発表プログラム

サービス・イノベーション 2

座長: 山本 吉伸(福知山公立大学)

15:40 ~ 17:00 会議室A (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[A-2-4-01] 地域関連アクターの活性化・スマート化への参画と地域プライドの変容

*中村 孝太郎¹、坂本 英之²、Krizaj Dejan³ (1. 創価大学経営学部 / (株)イークラフト、2. 金沢美術工芸大学、3. University of Primorska)
15:40 ~ 16:00

[A-2-4-02] 起業家が求める支援の実態(京都スタートアップ・エコシステムを事例として)

*柳本 頌大¹、原 良憲¹ (1. 京都大学経営管理大学院)
16:00 ~ 16:20

[A-2-4-03] 介護施設におけるカメラ画像を用いた被介護者の学習型危険予知システム

岡本 浩幸⁵、*渡邊 利章¹、田崎 真一¹、坂本 早紀²、加納 高広³、Moro Alessandro⁵、浅間 一⁴ (1. 社会福祉法人 大翔会、2. 株式会社平プロモート、3. 株式会社QuadLab、4. 国立大学法人東京大学、5. 有限会社ライテックス)
16:20 ~ 16:40

会議室C

口頭発表 | 学術発表プログラム

業界事例研究

座長: 野中 朋美(立命館大学)

15:40 ~ 17:00 会議室C (Zoom)

[Zoom] オンライン会場はこちら

[C-2-4-01] 製薬企業の Patient Centricityとその課題：活動報告

*吉田 智美¹ (1. 筑波大学、システム情報工学研究群)
15:40 ~ 16:00

[C-2-4-02] 老舗旅館における「おもてなし」の次世代継承における実践とその課題

*佐藤 亜美¹、池田 孝利¹ (1. 京都大学経営管理大学院)

16:00 ~ 16:20

[C-2-4-03] アフターコロナにおけるゴーストレストランの可能性

*山岡 雄己^{1,2} (1. 京都大学経営管理大学院、2. 一社) 東京都中小企業診断士協会フランチャイズ研究会)

16:20 ~ 16:40

[C-2-4-04] アニュアルレポートへのテキストマイニングを用いた「両利きの経営」の定量指標に関する研究

*鶴岡 響¹、原 良憲¹、増田 央¹ (1. 京都大学)
16:40 ~ 17:00

2022年3月9日(水)

伊藤謝恩ホール

大会セッション | 一般公開プログラム

大会実行委員長からの挨拶、サービス学会会長からの挨拶、学会表彰式

09:30 ~ 10:10 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[G-3-1-01] 開会式・大会実行委員長からの挨拶

09:30 ~ 09:40

[G-3-1-02] サービス学会会長からの挨拶

09:40 ~ 09:50

[G-3-1-03] 表彰式

09:50 ~ 10:10

プレナリーセッション | 一般公開プログラム

基調講演1

10:20 ~ 11:15 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[S-1-01] AI技術の社会実装による価値創出

*松尾 豊¹ (1. 東京大学大学院 工学系研究科 教授)
10:20 ~ 11:15

プレナリーセッション | 一般公開プログラム

基調講演2

11:15 ~ 12:20 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[S-2-01] コロナ禍における ANAグループの取り組み

*平澤 寿一¹ (1. 全日本空輸株式会社 上席執行役員 企画室長)
11:15 ~ 12:20

大会セッション | 一般公開プログラム

来賓挨拶・祝辞

13:00 ~ 13:20 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[G-3-2-01] 来賓祝辞・挨拶

*浅野 大介¹ (1. 経済産業省 サービス政策課長・教育産業室長)

13:00 ～ 13:10

[G-3-2-02] 来賓祝辞・挨拶

*新井 民夫^{1,2} (1. サービス学会 初代会長、2. 東京大学 名誉教授)

13:10 ～ 13:20

プレナリーセッション|一般公開プログラム

特別講演

13:20 ～ 14:00 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[S-3-01] サービス学挑戦の10年 ～社会科学と工学、産業と学術の橋渡し～

*持丸 正明^{1,2} (1. サービス学会 副会長、2. 産業技術総合研究所 人間拡張研究センター 研究センター長)

13:20 ～ 14:00

プレナリーセッション|一般公開プログラム

日本サービス大賞セッション

14:00 ～ 16:00 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[S-4-01] 日本サービス大賞について

*村上 輝康¹ (1. 日本サービス大賞委員会委員長)

14:00 ～ 14:30

[S-4-02] 受賞事例 (第3回 内閣総理大臣賞) 「コマツのスマートコンストラクション」

*村上 数哉¹ (1. コマツ スマートコンストラクション推進本部 企画部 主幹)

14:30 ～ 15:00

[S-4-03] 受賞事例 (第3回 経済産業大臣賞) 「AIが講師として教える第三の学習塾業態「自立学習 RED」」

*長濱 恵理子¹ (1. 株式会社スプリックス 自立学習事業部長)

15:00 ～ 15:30

[S-4-04] ディスカッション

*モデレーター：三崎 富査雄¹ (1. 第3回日本サービス大賞選考専門委員会主査)

15:30 ～ 16:00

プレナリーセッション|一般公開プログラム

経済産業省創設 おもてなし規格認証2022 新規格のご紹介

16:00 ～ 16:10 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[S-5-01] 経済産業省創設 おもてなし規格認証2022 新規格のご紹介

*渋谷 行秀¹ (1. おもてなし規格認証機構)

16:00 ～ 16:10

大会セッション|一般公開プログラム

閉会の挨拶

16:10 ～ 16:15 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[G-3-3-01] 閉会の挨拶

16:10 ～ 16:15

大会セッション|一般公開プログラム

会場での意見交換会

16:15 ～ 17:30 伊藤謝恩ホール (伊藤国際学術研究センター)

[G-3-4-01] 会場での意見交換会

16:15 ～ 17:30