



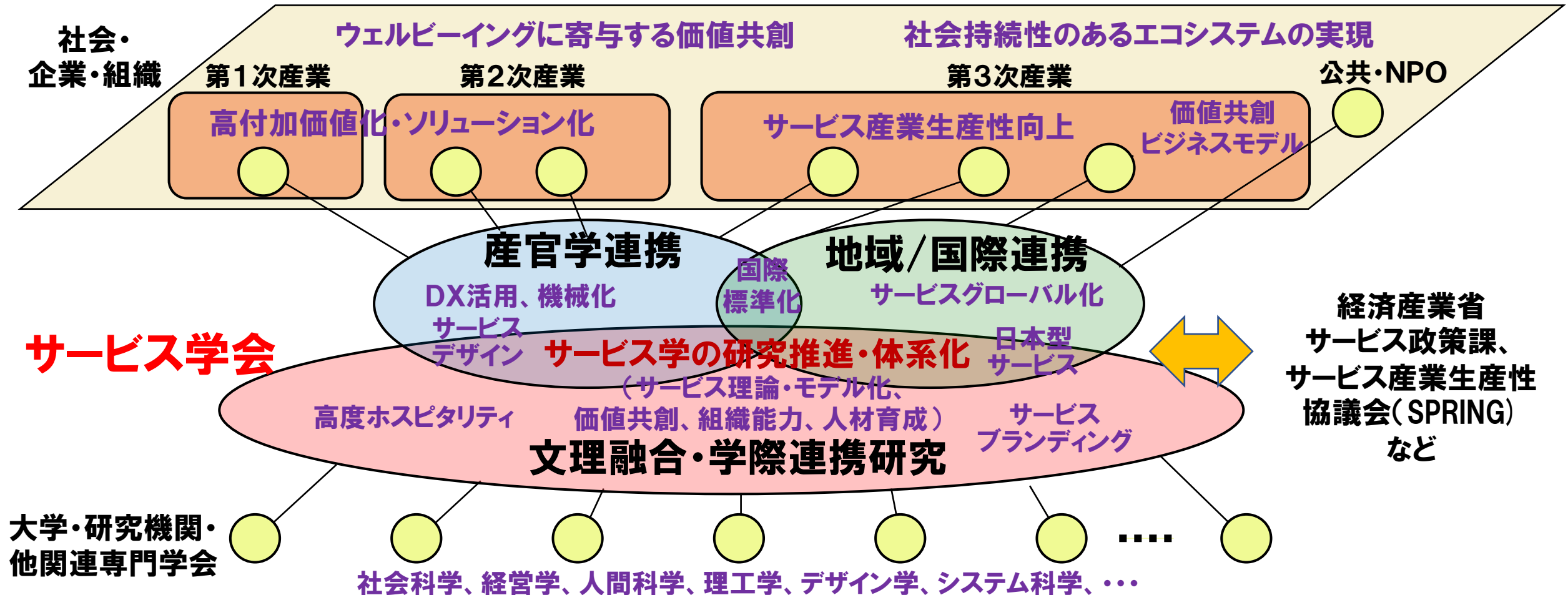
Society for Serviceology

サービス学会のご案内

- ▶ サービス学会は、サービス分野における様々な研究を推進し、サービスの広範な知識を体系化することで、サービスに関わる「社会のための学術」としてのサービス学を構築する学術組織です
(日本学術会議協力学術研究団体)
- ▶ 2012年に設立し、2020年現在、約500名の産官学からなる多様な会員で構成されています
- ▶ 昨今においては、デジタル・トランスフォーメーション時代におけるサービス産業の生産性向上、製造業の高付加価値化などの課題に対し、産業界と社会科学、人間科学、理工学、デザイン学などの研究・専門家が連携し、文理融合の学際的研究での解決を目指しています
- ▶ サービスは、価値の創造にかかわるプロセスであり、経済の主要活動としてはもちろんのこと、生活の質の向上や持続可能な社会を構想・実現していくうえで欠かせない要素です。本学会では、AI、IoTなどの技術活用、標準化、仕組み化、顧客・従業員満足の向上などをはじめとして、多面的な観点からイノベーション創出や種々の課題解決に寄与いたします
- ▶ 個人、企業、非営利、地域コミュニティ、行政など多様なステイクホルダーと共に、未来のビジョンを共創し、自然環境等に配慮しながら自らのウェルビーイングに寄与する社会的価値の創出やエコシステムの実現にも取り組んで参ります

サービス学会の特徴

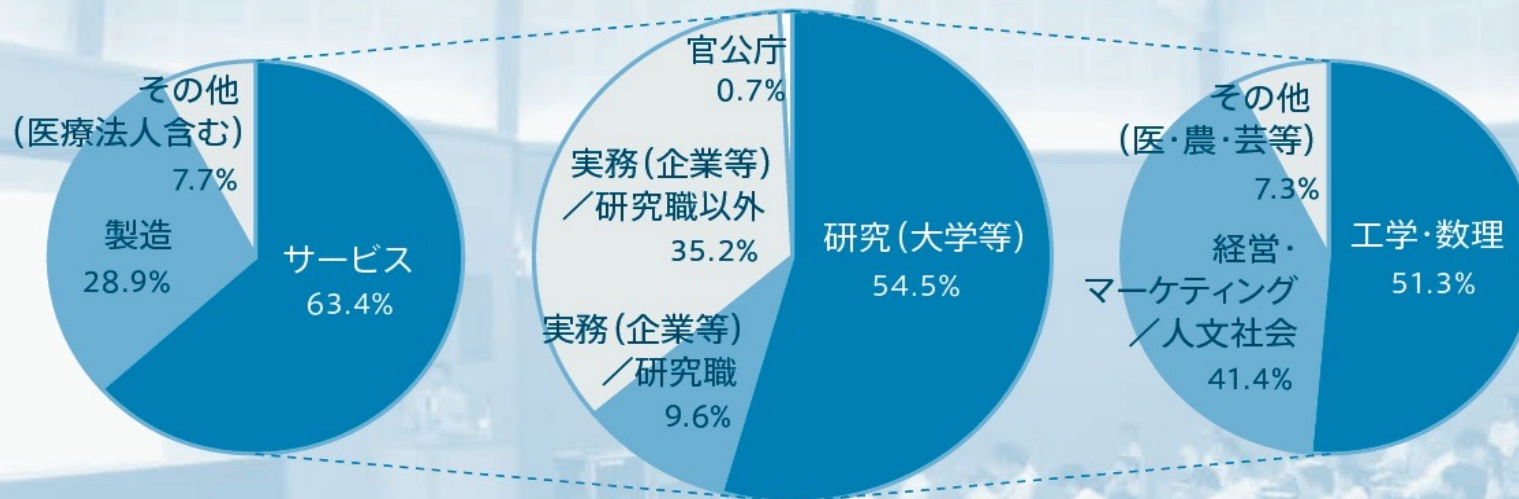
- ▶ 学術活動と企業活動との連携を通じた課題解決と学術構築を重要にしています
- ▶ 500名強の会員が在籍（正会員 約400、学生会員 約130、賛助会員12社） * 2021年度末時点



会員構成と学会への期待

学会員の構成

● 正会員数：404名、賛助会員数：15社、学生会員数：76名 ※1

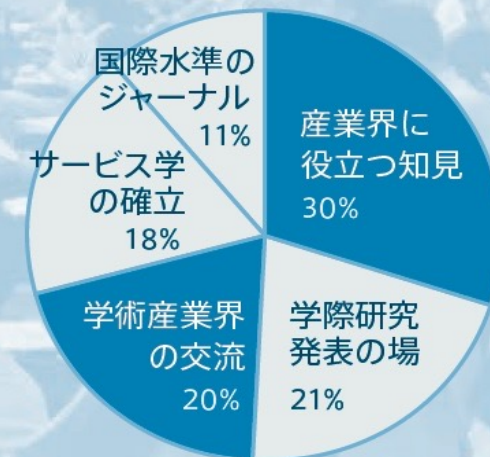


学会員の意識

学会員の多くは、サービス学会に対し、従来の学会が担ってきた学術的な役割だけでなく、「産業界に役立つ知見の発見と発表」および「学術産業界の交流」の役割を期待・意識しながら、活動に参加しています。

サービス学会に対する期待 ※2

※2) 第1回国内大会アンケートのうち、会員を対象にAHP (Analytic Hierarchy Process) を行って集計



サービス学会員の構成

※1) 2019年3月末時点

サービス学会は、サービスに携わる誰しものが参画できるよう、学術と産業界、および人文社会系と工学数理系のバランスの取れた学会を目指します。



- ▶ **価値共創**（相互作用による価値創出）に関する包括的な研究、応用展開
 - ・ ニコニコ図、サービストミナントロジック、サービスロジックの発展的モデルなど
 - ・ 顧客接点からの価値共創 c f. S C M、D C M
- ▶ 人間とAI・IT・ロボットとの**全体最適化**
 - ・ 文理融合研究によるソリューション追求
 - ・ 人間を中心とした人間拡張技術 c f. A I 研究、ロボット研究との相違
 - ・ サービス工学、経営学・マーケティング、心理学・人間科学等の組み合わせ
- ▶ **サービスモデル**による手順や価値の見える化、D X 促進
 - ・ 無形財、プロセスの形式化、明示化
 - ・ サービスデザイン、カスタマージャーニーマップ等
- ▶ 成熟社会における**社会持続性**のあるマネジメント
 - ・ 人口減少社会、有限資源、環境制約下でのS D G s、E S G投資等のトレンドとの整合
 - ・ マルチステークホルダーマネジメント（三方よし、四方よし）、中長期顧客関係性マーケティング
 - ・ 無形資産としてのサービスのマネジメント

1. 出版物の刊行（Webマガジン（学会誌）、ジャーナル）
2. 国内大会と国際会議の開催
3. セミナー・チュートリアル
4. SIG(Special Interest Group)活動
5. COVID-19対応研究ユニット
6. 産学連携の研究推進（大学との共同研究など）
7. 外部との連携による学問体系と産業普及



1. 出版物の発行

1. Webマガジン(オンライン学会誌)

▶ Webマガジンとしての提供 (2020年～)

- 2020年4月に、学会誌「サービソロジー」は、Webマガジンとして刷新しました
- 本Webマガジンは、ソーシャルメディアとの連動が容易なオープンアクセスのブログサイトです
- 最新研究動向や実践事例を紹介します。掲載の形式は、特集記事、書籍紹介、会議報告、コラムなどです
- コラムなどを通じ産業界の皆様を含め、情報発信の場を提供いたします

▶ Webサイト

- <https://magazine.serviceology.org/>

▶ 2020年度の特集テーマ

- スマートシティ：まちの機能と文化の共創
- ツーリズムと地域資源
- パーソナルデータの保護と活用
- ロボットホスピタリティ



- ▶ 緊急特集：コロナウィルス感染症COVID-19
拡大の影響下におけるサービス産業
 - ・ サービス産業における現状の生の声の収集・蓄積
 - ・ サービスや関連分野の研究者による分析
- ▶ 2020年5月7日～6月25日に、50本のコラム掲載

著者区分	業界・研究分野	記事数
産業	フィットネス, 医療, 航空, 農業, 外食, 不動産, 物流, 小売, 音楽, 観光, 美容, シェア, 医薬, 税務, 金融, IT, 経営戦略, デザインなど	31
学術	社会科学 マーケティング・消費者行動, 教育, 技術経営, 組織科学, TSR	10
	応用科学 感染シミュレーション, 数理最適化, 人間拡張技術, 都市工学, データ活用, 看護学	9



緊急特集：コロナウィルス感染症COVID-19拡大の影響下におけるサービス産業 - 日高一義

2020年5月7日 ~ 2020年6月25日

現在のCOVID-19の拡大の状況において、世界の社会・経済が過去に経験したことのない難局に直面しております。

一人でも多くの命を助けようと最大限の貢献をされておられる医療従事者の方々に学会を代表して心よりの感謝を述べさせていただきたいと思います。

交通・運輸に携わる方々、福祉に携わる方々、小売りなど生活関連サービスに係る方々、など感染のリスクの中においても我々の社会を維持していくために活動を続けておられる方々にも厚く感謝の意を表したいと思います。

今回の緊急事態に於いて、サービスが如何に我々の社会に広くいきわたり、我々の生活がサービスに依存しているのかが一層鮮明になりました。我々の命と健康を守るための社会機能として、日々の生活を支えるインフラとして、如何にサービスが重要であるのかが痛いほど再確認されました。

あるいはまた、日々の潤いと生きがいを与えていただける宿泊・飲食サービスをはじめとする様々なサービス業がビジネスの継続や雇用の確保が難しくなっていることにより社会・経済への多大な影響を与えていることは、サービス産業の役割の大きさを改めて示す事になりました。

サービス学会は、サービスにおける問題の解決と新たなイノベーションの実現における学術的・実務的な貢献を目指す研究者・実践者の集まりであり、サービス産業に過剰な負荷がかかっている状況、そしてサービス産業が疲弊している状況においてどのような役割を担えるのか、どのような貢献ができるのかを、真実に議論してまいりました。

その結果得られた取り組みの一つとして、現状の生の声の収集・蓄積・分析とその結果の一般公開を行う事としました。今回、サービス学会Webマガジンで緊急特集する「COVID-19拡大の影響下におけるサービス産業」がこれにあたります。

皆様方のサービス産業では非常に困難な状況が続いていますが、自分の業種以外のサービス産業の現状、対応、生き抜く知恵などの情報の共有が、社会が一丸となってこの難局を乗り越えるために、少しでもお役に立てればと思います。

この現状を乗り越え、さらに、もとの全く同じ世界に戻るのではなく困難を乗り越えた先にあるより一層幸福な社会を築くために、学会員各々の立場から全力で取り組み所存です。

サービス学会員の皆さまへ：

日本においては感染の拡大を抑止する唯一無二の手段として、国民の自粛による協力が求められています。協力は共創です。我々の現代社会における人と組織の関係性の基本となるものがサービス研究の中核概念の一つである共創であることが、この困難な状況において図らずも再認識された事になります。サービス研究を推進する我々の学会は、今回のCOVID-19拡大による緊急事態を受けてサービス産業が多大な影響を被る中、その真価が問われていると思います。あるいはまた、アフターコロナの世界は、どのようなものであるかと予測するものではなく、どのようにすべきかを創造的に考え、実践していくものだと思います。今回の緊急特集を皮切りに、皆で力を合わせ、社会に貢献しましょう。

令和2年5月 緊急事態宣言下において
サービス学会会長
日高一義

© Society for Serviceology 2022

▶ 過去の特集テーマ

- RISTEX「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」
- サービスマーケティングとサービス工学
- 観光の産業化に資するサービス学-東京五輪と地域活性化
- 公共サービスにおけるイノベーション創出のキーワード
- 製造業のサービス化
- サービス人材育成～求められる人材像とその能力育成方略～
- サービスデザインの世界を俯瞰する～アカデミアの観点より～
- 「サービス×テクノロジー」による革新とその社会的影響
- Society5.0の時代の教育展望-教育というサービスの正しいあり方
- 価値共創とマーケティング
- ビジネスの視点からのサービスデザイン
- データ爆発がもたらす社会科学と情報科学の新しい接続
- 社会課題解決のためのCo-Production
- サービスとウェルビーイング
- フィンテックがもたらす新たなデータの利活用
- MaaS (Mobility as a Service)
- サービス生産性

Webマガジン前の学会誌のこれら記事は、全てJ-Stageに掲載されています
<https://www.jstage.jst.go.jp/browse/serviceology/list/-char/ja>



The screenshot shows the J-STAGE website for the journal Serviceology. The header includes the J-STAGE logo and navigation links. The main content area displays the latest issue (Volume 6, Issue 4, 2020) with a cover image and a list of articles. The table of contents for the latest issue is as follows:

巻号	表紙	目次
6巻 (2019)	4号 p. 1-	3号 p. 1- 2号 p. 1- 1号 p. 1-
5巻 (2018)	+	+
4巻 (2017)	+	+
3巻 (2016)	+	+
2巻 (2015)	+	+
1巻 (2014)	+	+

The latest issue (Volume 6, Issue 4, 2020) is titled "生産性概念の多様化と標準化" (Diversification and Standardization of Productivity Concepts) by 村上 輝康 (Muraoka Teruhiro). It was published on 2020/01/28. The DOI is <https://doi.org/10.24464/serviceology.6.4.1>. The issue is available in PDF (661K) and HTML (full-text) formats.

1. Webマガジン(直近の特集テーマ)

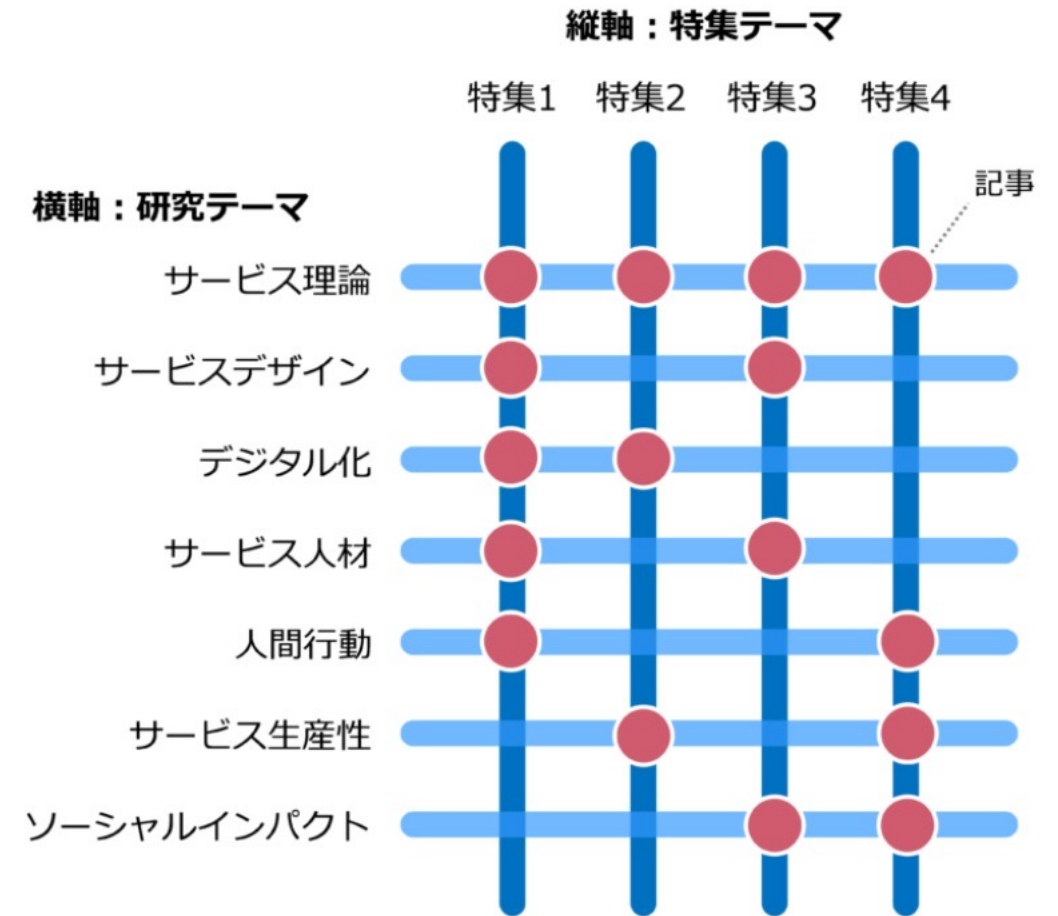
- ▶ 横軸：研究テーマと縦軸：特集テーマとを
組み合わせた情報発信

(2021年度のテーマ)

- コロナ時代のホスピタリティ
- 多様なコミュニケーション手段の活用
- 製造業のサービス化
- 地方の活性化

(2022年度のテーマ)

- 多様なコミュニケーション (継続)
- 地方の活性化 (継続)
- サステナビリティとサービス (新規)
- 文化とサービス (新規)



3. ジャーナル（和文論文誌／英文論文誌）

- ▶ 論文では原著論文に加え、サービス現場における優れた実践から得られる新たな知見を社会に発信するものとして実践論文を掲載しています。その他、研究ノートのカテゴリもあります
- ▶ これまでの掲載本数はまだ少ないですが、現在、和文論文を中心に多くの論文の査読を進めております
- ▶ 現在、査読管理システム（Editorial Manager）を導入・設定中で、より効率的な査読に向けて準備を進めております
- ▶ 和文/英文論文誌の採録論文は、順次、四半期ごとのタイミングでJ-STAGEで公開します（J-STAGE公開までは学会Webサイトでの公開）

（2020年度までに採択・掲載された論文）

- ▶ サービスロジック論文誌（和文論文誌）
 - ・ 【実践論文】 ケアする側と受けの互惠関係から生まれ価値共創：「ラルシュかなの家」実践事例研究
 - ・ 【原著論文】 ウェルビーイング志向の価値共創とその分析視点
 - ・ 【実践論文】 社会人インターン生の洞察醸成プロセス：「大人の武者修行」プログラム（サービス産業生産性協議会）の事例より
 - ・ 【原著論文】 プロフェッショナル・サービスのバリュー・プロフィット・チェーン－リーガル・サービスにおける職業アイデンティフィケーションの影響－
 - ・ 【原著論文】 観光に関するユーザーレビューデータを用いた観光客の話題分析と地域観光振興への活用の検討
 - ・ 【実践論文】 システムズエンジニアリング方法論によるサービス設計と有効性検証 - 価値共創フレームワークと基本活用プロセスの開発と適用 -
 - ・ 【研究ノート】 サービスデザインに関する多様な研究アプローチの可視化と今後の連携に向けた考察
 - ・ 【原著論文】 サービス仲介プラットフォームのエコシステム化実現への考察
 - ・ 【原著論文】 Living Lab Pattern Cards and Workshop：リビングラボの実践ノウハウを共有するためのツールとワークショップの開発
 - ・ 【原著論文】 サービタイゼーションの転換プロセスの探究：日本の一般機械器具製造業のサーベイ調査に基づく探索的分析
 - ・ 【原著論文】 外部制約と内部制約の観点に基づく階層型サービスデザインモデル
- ▶ Journal of Serviceology（英文論文誌）
 - ・ Innovation in Service Ecosystems
 - ・ FNS Model of Service as Value Co-creation in Design Processes
 - ・ Prototype Verification for Co-creation of an Experiential Value Platform for E-learning Skill-Based Education Service
 - ・ Triggers for Modifying Dysfunctional Customer Behaviour
 - ・ Consumer service innovation in a circular economy – the customer value perspective
 - ・ Customer Behavior Analysis Using Service Field Simulator
 - ・ Consumer Experience as Suppliers on Value Co-Creation Behavior

▶ 2021年度採録論文

・ サービスロジー論文誌（和文論文誌）

・ 原著論文

1. 顧客の感情面の価値に着目したサービスプロセスの改善手法の提案
2. サービスSTAMP/STPA ～ サービスへのSTAMP/STPAの拡張によるクレーム要因予測手法の提案
3. 情報通信技術が加工組立型製造業のサービス化に与えるイネーブラー効果の検討
4. B2Cのサービス化における価値共創と顧客行動意図との因果関係モデル –カーシェアリングサービスによる実証研究–
5. ホストへ転位する地域住民 -有効な第三者の機能による 逆転の観光資源化-
6. 地域活性化型スマートツーリズム・シティにむけた共通フレームワークの提案
7. サービタイゼーションの転換プロセスの探究

・ 実践論文

1. デザイン部門による製造業のサービス化のケイパビリティ獲得方法
2. オンライン学術イベントプラットフォーム：HARCS, HCGシンポジウム, サービス学会国内大会を事例とした考察

・ 研究ノート

1. IoTに特化したサービタイゼーション・カンパニー

・ Journal of Serviceology（英文論文誌）

1. Selling advanced service: The case of an agricultural machinery company in Japan



2. 国内大会と国際会議の開催

▶ 国内大会

- ・ 年1回開催（2日間、発表件数約100件、参加者約180人）
- ・ 特別講演、パネル、口頭発表、ポスター発表、優秀論文賞、Best Presentation Award の表彰などを行います
- ・ 京都 → 函館 → 金沢 → 神戸 → 広島 → 東京 → 東京 → 大阪



過去の特別講演・企業講演（※ 講演者の所属、役職は開催当時のもの）

第5回国内大会（広島、2017年3月開催）

- 「スポーツレジャー産業を健康産業に発展させる」
斎藤敏一氏（(株)ルネサンス 代表取締役）
- 「忠恕の経営」小嶋光信氏（両備ホールディングス(株) 代表取締役会長）
- 「共創を通じた社会課題の解決」橋谷直樹氏（日本電気(株) 執行役員）

第6回国内大会（東京、2018年3月開催）

- 「真の価値創造を目指して」
渡邊光一郎氏（第一生命ホールディングス(株) 代表取締役会長）
- “Value Cocreation in Service Ecosystems: The Service-Dominant Logic View”
Stephen L. Vargo (University of Hawaii at Manoa)

第7回国内大会（東京、2019年3月開催）

- 「人口爆発の地球、少子人口減少の日本：持続可能な社会のために公共サービス、社会基盤の将来はどうあるべきか？」亀田信介氏（亀田総合病院 院長）
- 「モビリティカンパニーへの変革」伊藤敏弘氏（トヨタ自動車(株) BR中国生技室主査）

過去の受賞講演（★＝ポスター発表、その他は口頭発表）

第5回国内大会（広島、2017年3月開催）

- 「Virtual Human-Sensing の提案」
- 「高齢化社会に向けた高齢者変革サービスモデルの提案」★

第6回国内大会（東京、2018年3月開催）

- 「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～理論モデルと数値シミュレーション」
- 「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ーやまがたロボット研究会を事例として」
- 「サービス価値共創フレームワークとサービスロジー研究：あなたの研究は何処に位置付けられますか？」★

第7回国内大会（東京、2019年3月開催）

- 「企業の持続発展に影響を与える“企業らしさ”の追求とその活用に関する調査研究ーサービス・ケイパビリティ観点からの企業・創業理念の位置づけと効用ー」
- 「宅配サービスにおける顧客の価値共創行動を減退させるサービスの失敗の分析」★



2. 国内大会（第9回国内大会）

- ▶ 日時：2021年3月9日～10日
- ▶ テーマ：With/Afterコロナ社会を支えるサービス学
- ▶ 組織
 - ・ 大会実行委員長：平田貞代(芝浦工業大学)／副実行委員長：西村拓一(産総研)
 - ・ プログラム委員長：持丸正明（産業技術総合研究所／サービス学会副会長）
- ▶ 一般口頭 9セッション32件、OS口頭 5セッション22件、ポスター 27件
- ▶ 一般参加者数：201名（招待講演者含む）

▶ 基調講演 3件、特別講演 2件

- ・ 外食産業の持続的成長に向けて ～ポストコロナをにらんで～
菊地 唯夫 (ロイヤルホールディングス株式会社 代表取締役会長)
- ・ コロナ禍とサービスイノベーション
浅野 大介 (経済産業省 商務・サービスグループ サービス政策課長（兼）教育産業室長)
- ・ 瞬間移動サービス「アバターイン」が描く未来
深堀 昂 (avatarin株式会社 代表取締役 CEO)
- ・ 豊岡の挑戦 ～ Local & Global ～
中貝 宗治 (豊岡市 市長)
- ・ 城崎温泉 新型コロナ対策
高宮 浩之 (城崎温泉観光協会 会長)

- ▶ 大会優秀賞1件、研究奨励賞1件 を選定



図. オンライン表彰式

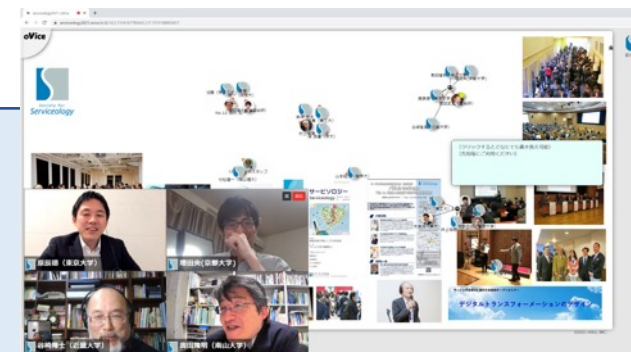


図. オンライン懇親会

2. 国内大会（第10回国内大会）

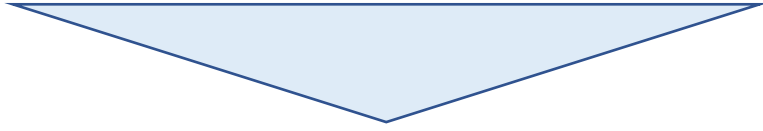
- ▶ 2022年3月7日～9日@東京大学 本郷キャンパス
- ▶ 組織
 - ・ 大会実行委員長：水流聡子（東京大学）／
副実行委員長：西野成昭（東京大学）・原辰徳（東京大学）
 - ・ プログラム委員長：持丸正明（産総研／サービス学会副会長）
- ▶ 形態
 - ・ 学術発表を7日・8日に集中してすべてオンライン形式にて行い、3日目となる9日に基調講演等を一般公開プログラムで行った
- ▶ セッション
 - ・ 一般口頭 62件、OS口頭 5セッション17件、ポスター 23件
 - ・ サービスロジックWG、論文チュートリアルセッションの新規企画
- ▶ 参加者数
 - ・ 学術発表プログラム：約200名
 - ・ 一般公開プログラム：約350名（現地参加 50名を含む）
- ▶ 協賛企業
 - ・ 株式会社日立製作所、日本電気株式会社
- ▶ 表彰
 - ・ 大会優秀賞、研究奨励賞、学生奨励賞、ベストポスター賞

3/9（一般公開プログラム）

プログラム	
9:30-10:10	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
10:20-11:15	基調講演1「AI技術の社会実装による価値創出」 松尾 豊（東京大学大学院 工学系研究科 教授）
11:15-12:10	基調講演2「エアラインビジネスの現状と課題について～コロナ禍からの脱出と新たな挑戦～」 平澤 寿一（全日本空輸株式会社 上席執行役員 企画室長）
12:10-13:00	昼休み
13:00-13:20	来賓挨拶・祝辞 浅野 大介（経済産業省 サービス政策課長・教育産業室長） 新井 民夫（サービス学会 初代会長／東京大学 名誉教授）
13:20-14:00	特別講演「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（サービス学会 副会長／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）
14:00-16:00	日本サービス大賞セッション（サービス産業生産性協議会との共同企画）
14:00-14:30	「日本サービス大賞について」 日本サービス大賞委員会委員長 村上 輝康
14:30-15:00	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」 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 村上 数哉
15:00-15:30	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形態「自立学習RED」」 株式会社スプリックス 自立学習事業部長 長濱 恵理子
15:30-16:00	ディスカッション （講演者、参加者の質問、第3回選考専門委員からコメントを交えて進行） モデレーター 第3回日本サービス大賞選考専門委員会主査 三崎 富彦雄
16:00-16:10	経済産業省創設 おもてなし規格認証2022 新規格のご紹介 おもてなし規格認証機構 渋谷 行秀
16:10-16:15	閉会の挨拶
16:15-17:30	会場での意見交換会

国内大会（年1回開催、2日間）

- ▶ 京都→函館→金沢→神戸→広島→東京→東京→大阪
→オンライン→東京→**京都**



第11回国内大会

- ▶ 日時：2023年3月8日(水)～10日(金)
- ▶ 場所：京都大学 百周年時計台記念館
- ▶ テーマ： Serviceology in Designing the Future Society
未来社会をデザインするサービス学
－ デジタル革新と創造力の両輪で価値共創の未来社会へ －
- ▶ 組織

- ・ 大会実行委員長： 原 良憲（京都大学）
- ・ 大会副実行委員長： 南 知恵子（神戸大学），スプリング・ハン（京都大学）
- ・ 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： 山内 裕（京都大学），赤坂 文弥（産業技術総合研究所）



▶ 国際会議 「International Conference on Serviceology (ICServ)」

- 過去7回開催（2日間、発表件数約80件、参加者約130人）
- 基調講演、口頭発表、Best paper awardの表彰などを行います
- 東京 → 横浜 → サンノゼ → 豊洲 → ウィーン → 台中 → 大阪
- ICServ2023を2023年9月に開催予定（東京工業大学 大岡山キャンパス）

過去の基調講演

ICServ2016（2016年9月、東京、芝浦工業大学、豊洲）

"Industrial Product-Service Systems Engineering"

"Human Centric Innovation and Digital Future"

"A Formalized Framework of Consumer's Mental Pictures – with implications for brands, companies, countries, and destinations"

"Artificial Intelligence for Serviceology"

"Simulating service value"

ICServ2017（2017年7月、オーストリア、ウィーン大学、ウィーン）

"Co-creating a disruptive future"

"Building up trust with partners for value co-creation in service system"

ICSSI&ICServ2018（2018年11月、台湾、亜洲大学ほか、台中）

"Co-Creation for Success"

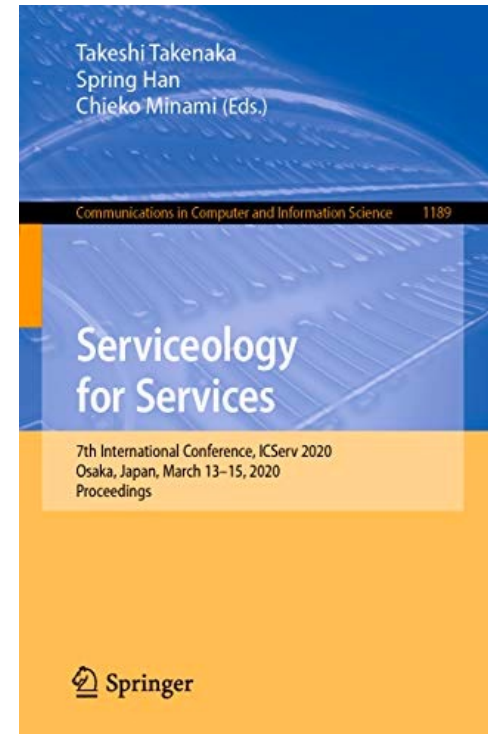
"The Artistry of Design: The Muse and the Therapist"

"Useful Uselessness - The Origin of a Creative Industry"

"Well-being of Manufacturers through IoT Service"

"ISO Standardization Activities on Services: Service Excellence, Healthcare services, Sharing economy"

"The Future of Software: Platform, Solutions & Services"



3. セミナー・チュートリアル

▶ セミナー活動

- サービス学は産業（実践）と学術（理論）との関係が複雑かつ重要な領域です。本セミナーでは、サービス学とその研究・実践活動に興味を持つ方への導入編となることを目指し、身近な事例を取り上げ、実践と理論とが対応する構成でご紹介します

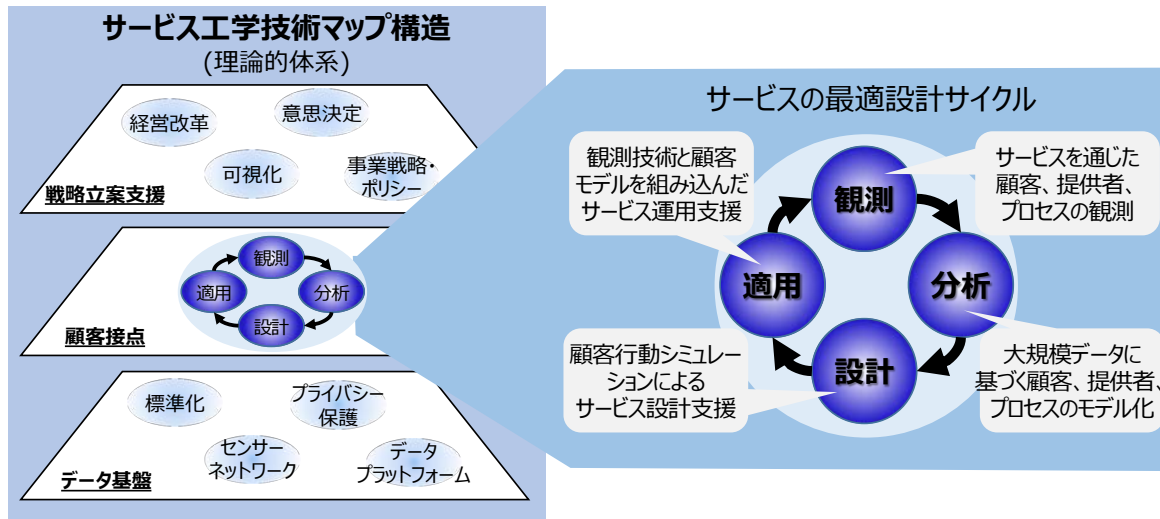


過去のテーマ例

2018年度 第1回	サービス業における人材不足への対応と製造業のサービス化（IoT） ◎Future Convenience Store Contest 首都大学東京 和田一義氏 ◎IoTが加速する製造業のサービス化 東京都立産業技術研究センター 根本 裕太郎氏 ほか
2018年度 第2回	接客サービスにおける人材育成とサービス品質の向上 ◎サービスエクセレンスに向けた人間工学の動向と関連規格 国立研究開発法人理化学研究所 福住伸一氏 ◎客室乗務員の接客スキルを科学し、人材育成に活かす：その研究手法と産学共創のかたち 東京大学 原辰徳氏 ほか
2017年度 第1回	ヒトの求める価値の理解と匠の技の可視化 ◎都市来訪者の多様性による真のニーズ把握の難しさ (株)日立製作所 中村俊之氏 ◎匠の技 暗黙知の形式知化 富士通(株) 岸本孝治氏 ほか
2017年度 第2回	製造・飲食分野におけるサービスの設計と生産と サービスの価値を多面的に評価するサービスベンチマーキング ◎労働集約型サービス産業の生産性の構造 がんこフードサービス(株) 新村猛氏 ◎サービスプロフィットチェーン経営の重要性 (株)MS&Consulting 渋谷行秀氏 ほか

サービス学の取り組み

サービス学会を始め複数の研究活動で、サービスの生産性を高めるためのフレームワークや技術マップ、知識の体系化を推進

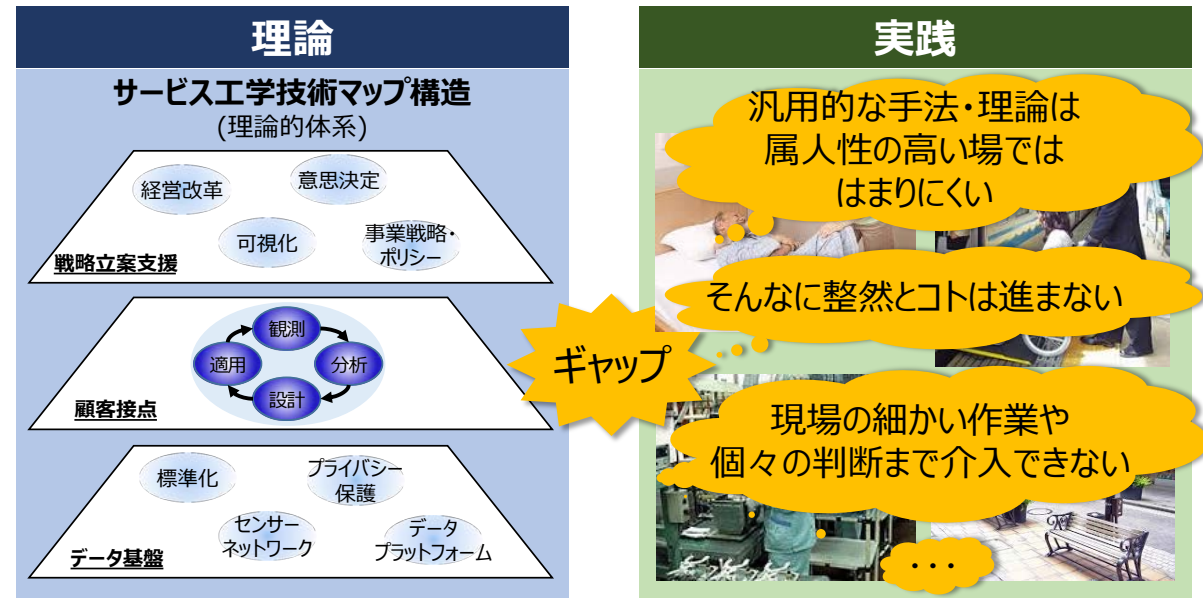


資料) 経産省「平成25年度 産業技術調査事業 (サービス工学分野技術戦略マップブラッシュアップ事業) 報告書」(2014.3. 野村総合研究所)より抜粋

2

理論と実践とのギャップ

しかし、サービス学の理論と実践現場との間には、さまざまな要因からギャップが存在し、有効活用に対して懐疑的な人は少なくない



3

技術の進展に支えられるサービス学の可用性

近年のIoTやデータ解析などの技術進展により、サービス学の可用性は拡大。成功事例を共有し、理解・議論活性化の一助としたい



▶ 第6回国内大会の前日に、知識スキルアップのためのチュートリアルを実施 ・ サービス・ドミナント・ロジックの基本的枠組みとその応用展開

サービス学会第6回国内大会・チュートリアルセッション
「サービス・ドミナント・ロジックの基本的枠組みとその応用展開」
「サービス研究関連の動向報告」
（開催日：2018年3月9日（金）13:00～16:30（休憩時間を含む））

Vargo & Luschにより、サービス・ドミナント・ロジックが提唱され、14年ほどの歳月が経過してきております。この間、当初提唱された内容からその姿を大きく変化させつつ、現在に至っております。その間、彼らは、数多くの論文、著書、講演を通じて本ロジックの正確な理解のための解説および普及に努めております。その結果、サービス・ドミナント・ロジックは、国内外の多くの研究者に注目され、様々な形で解釈され、さまざまに応用されてきております。しかし、その一方で、不正確な理解のまま、自身の研究に取り込んできている論文・著書も散見されます。

そこで、本チュートリアル・セッション第一講座では、彼らの提唱しているサービス・ドミナント・ロジックの正確な理解をしていただくために、上記二人の報告者よりサービス・ドミナント・ロジックについて説明させていただきます。さらに彼らの提唱したロジックをより発展させていくために、参加した皆様と議論する中で知識のスキルアップをしていただければと考えております。

また、第二講座では、サービス研究に関する最近の関連動向について紹介をさせていただきます。多くの皆様の参加をお待ち申し上げます。

- 開催日：2018年3月9日（金）13:00～16:30（休憩時間を含む）
- 会場：明治大学 駿河台キャンパス（リハビリテーション学院の研究棟会議室）
当日の会議室につきましては、参加を申し込まれた方に、直接ご連絡を差し上げます。
- 定員：好評につき、定員を増加いたしました。お早めにお申込ください！
- 参加費：5,000円（学生2,000円）
参加費は、当日、会場受付でお支払い下さい

申込方法

- 参加ご希望の方は、[こちら](#)からお申し込みください。
- 申込者多数の場合は先着順とさせていただきますのでご了承下さい。

テーマ・講師・時間

- テーマ(1)：サービス・ドミナント・ロジックの基本的枠組みとその応用展開
 - 報告者：村松潤一 岡山理科大学経営学部教授
井上崇通 明治大学商学部教授
 - 180分（休憩含む）
- テーマ(2)：サービス研究関連の動向報告
（学術会議サービス参照基準、ISOサービス国際標準など）
 - 報告者：戸谷圭子 明治大学専門大学院グローバル・ビジネス研究科 教授
 - 30分

会員活動報告 ▶▶▶

サービス学会第6回国内大会 チュートリアル・セッション

Tutorial Session at 6th Annual Meeting of Society of Serviceology

星田 剛
Tekeshi Hoshida
Aichigakuin University, Graduate School of Commerce, Doctoral Course, International Business Strategy / Aeon Co., Ltd.
takahoshida@yahoo.co.jp

Keywords: 価値共創、サービスドミナントロジック、文脈価値、サービス

1. はじめに

サービス学会第6回国内大会の前日の3月9日、サービス学に関する基本概念の確立と最新のサービス研究の把握を目的としたチュートリアルセッションが開催された。出席者は、研究者、実務家、社会人大学院生と多岐にわたり、48名が参加した。ディスカッションツール「MeeToo」を通し、出席者から3名の講師に対し様々な質問が寄せられた。菊池一夫教授（明治大学）のコーディネートにより講師から効果的なフィードバックがなされ、最終的にはコメント数が50を超えたなど議論が活発化し、終了時刻を30分延長した。

2. 第1講座「サービス・ドミナント・ロジックの基本的枠組みとその応用展開」

2004年にVargo & Luschにより、サービス・ドミナント・ロジック（SD ロジック）が提唱されてから、14年ほどの歳月が経過している。この間 SD ロジックは、当初提唱された内容から大きく発展し、現在に至っている。Vargo & Lusch は、数多くの論文、著書、講演を通じて本ロジックの解説や普及に努めてきた。そのため SD ロジックは、国内外の多くの研究者に注目され様々な形で解釈され応用されてきたが、一方で、不正確な理解のまま、自身の研究に取り込んでいる論文・著書も散見されている。そこで第1講座では、SD ロジックの正確な理解を広めるため同ロジックの日本における普及及

である2名の研究者による講義が企画された。

2.1 「SDロジックの基本的枠組み」 井上崇通教授（明治大学商学部）

井上先生からは、マインドセットとしての SD ロジックについて、その理論的枠組みとその発展の経緯について講義頂いた。主な内容は以下の通りである。多くの専門書でサービスの特徴として紹介されている無形性、異質性、不可分性、消耗性の4つの特性は、そもそも有形財を前提とした発想でありサービスの本質を表していない。有形財の取引に焦点を当てたグッズ・ドミナント・ロジック（GD ロジック）では、企業や顧客・消費者の間で行われている知識やスキルなど無形資源の交換について説明できない。GD ロジックを包含し、有形・無形の資源にかかわらず他者や自身のベネフィットのために知識やナレッジを適用するサービスに焦点を当てた SD ロジックが登場した。SD ロジックは、14年間で様々な発展を遂げている。当初、企業と顧客などアクター間のダイアディックな関係（A2A）の関係の議論から始まった。次にアクターがシステムの生存可能性を高めるために資源統合（価値共創）を行うネットワークに議論が移り、相互依存を強めるため入れ子状になっているサービス・エコシステムの概念まで発展している（Vargo and Lusch 2014）。このように SD ロジックは、ネットワーク理論、ビジネス・エコシステム、サービス科学、サービス・イノベーションなどの視点を得て発展を続けている。

2.2 SDロジックの応用展開—新しいマーケティングとはどのようなものか？ 村松潤一教授（岡山理科大学）

村松先生からは、企業と顧客との関係に重点を置いて講義頂いた。主な内容は以下の通りである。内閣府調査によると 1978 年頃を境に日本人の意識はモノを所有することより使用することに価値を感じるよう移行した。この 40 年、企業はいかなる行動を取り、マーケティングはいかなる示唆を与えてきたのであろうか。むしろ実践は先行していたが理論は遅れていたのではないだろうか。何が交換されるか、という点に SD ロジックは一つの解を与えたといえる。一方、顧客は常に価値共創者であるとする SD ロジックに対し、顧客は常に価値の創造者であり特定の状況において価値の共創者であるとするサービス・ロジック（S ロジック）は、顧客と企業の相互関係を説明しやすい。Grönroos が提唱する S ロジックの概念を起点に、消費プロセスで企業と顧客が直接的相互作用により文脈価値を生み出す価値共創マーケティングがサービスを考察する際に重要になる。消費と同時に課金されるサービスのプロセスにおいては、市場で「未等価交換」を強いられていることに着目する必要がある（村松 2015）。交換価値＞文脈価値の場合、期待はずれの高級レストランのように顧客が泣き寝入りすることになる。一方、交換価値＜文脈価値の場合、提供した価値を課金できない企業は機会損失を被ることになる。こうした中、コンサート終了後に顧客が料金を決めて支払うロックバンドが表れるなど市場における等価交換を目指す事例が出始めている。新しいマーケティングの時間軸は市場ではなく、顧客の生活空間にあるといえる。

3. 第2講座「サービス研究関連の動向報告」 戸谷圭子教授（明治大学グローバル・ビジネス研究科）

戸谷先生からは、大会 2 日間の主要テーマの一つであったサービス学の参照基準、サービス学の研究領域、

サービスエクセレンスについて講義頂いた。サービス学が注目を集めている状況や今後の方向性について端的に示して頂き、経済産業省・文部科学省など府省の動向と、諸研究を理解する上の礎となった。

4. おわりに

アスリートは試合直前になると入念なストレッチや基礎練習を繰り返し、正しいフォームとベストのコンディションで本番に臨めるよう心掛ける。初学者である筆者にとって本セッションは、基礎的研究が発表される国内大会に臨む上で欠かせない基礎練習であったように感じている。本セッションへの参加により、諸先生方の研究発表を自分なりに咀嚼し、理解を進めることができたように思う。またサービス学の理論を現場で応用する実務家の立場としても、様々なヒントを頂いた。貴重な経験を与えて頂いた 3 名の先生方とセッションを運営して頂いた皆さまに改めて感謝申し上げます。

◆ 参考文献 ◆

Vargo, L.S. and Lusch, R.F. (2014). Service-Dominant Logic: Premises, Perspective, Possibilities. 井上崇通（監訳）、庄司真、田口尚史（訳）サービス・ドミナント・ロジックの発想と応用。同文館出版。
村松潤一（2015）。価値共創とマーケティング論。同文館出版。

◇ 著者紹介 ◇



星田 剛
愛知学院大学大学院商学研究科博士後期課程
戸谷圭子教授（明治大学グローバル・ビジネス研究科）
経営学研究所、都市銀行勤務を経てイオンにてグループ企業の管理担当取締役・国際事業の管理などを担当。

3. 国内大会プレセミナー

- ▶ 第9回国内大会プレセミナーを開催
- ▶ 日程：2021年3月5日 19:00-21:00（オンライン開催、参加費無料）
- ▶ テーマ「デジタルトランスフォーメーションのデザイン」
- ▶ 参加人数：申込者153名，参加者 約100名（会員76名，非会員77名）

無料イベントかつオンラインということもあり申込者・参加者は予想以上に多く、国内大会のプレイベントとしては一定の効果

- ▶ 講演 1：
DXを支える日立の協創方法論「NEXPERIENCE」（日立製作所 内田吉宣 氏）
- ▶ 講演 2：
DXにおけるICTサービスに必要なこと
～Future Creation Design・サービス化設計支援活動を通して～（日本電気 上埜友子 氏）
- ▶ 講演 3：
DXのチャンスを活かし困難を乗り越えるデジタルイノベーションデザイン手法（JAIST 内平直志 氏）

3. 国内大会プレセミナー

- ▶ 第10回国内大会プレセミナーを開催
 - ▶ 日程：2022年3月4日 18:30-20:30（オンライン開催、参加費無料）
 - ▶ テーマ「Service Experience Transformation サービス経験を変えていく」
 - ▶ 後援：PICMET Japan Chapter
 - ▶ 参加人数：申込者160名，参加者 約100名
-
- ▶ 講演1：TikTok 活用でビジネス変革
松下 友一（ByteDance 株式会社 Creator Partnership Team）
 - ▶ 講演2：社会課題解決に向けたサービス創出
川勝 直子（トヨタコネクティッド株式会社 戦略本部 先行企画部）
 - ▶ 講演3：コンポーザブル経営：顧客体験の進化
桃谷 英樹（日本電気株式会社 DX 戦略コンサルティング事業部）
 - ▶ 総合ディスカッション「サービス経験をこう変える」
司会：白肌 邦生（サービス学会 国内理事 / 北陸先端大）

3. ICserv International Webinar

- ▶ 日本のサービス学の継続的な発信と国際連携の強化を目的に、「ICserv International Webinar Series」を2021年より開催
- ▶ 第3回（2022年8月30日17:00-18:30）
 - ゲスト：
 - Karlstad University(Sweden) , Prof. Bo Edvardsson & Prof. Per Kristensson
 - Initiation and Management of a Leading-Edge Service Research Center - Lessons and insights from the CTF Service Research Center, Sweden
- ▶ 第2回（2022年5月17日17:00-18:30）
 - ゲスト：
 - University of Salerno, Prof. Francesco Polese
(著名なサービス研究の国際会議 Naples Forum on Serviceのco-chair)
 - A view on Service research - opportunities and perspectives offered by Network and Systems theories, Service Dominant logic and Service Science
- ▶ 第1回（2022年2月10日17:00-19:00）
 - ストックホルム商科大学, Prof. Patrik Ström
(欧州のサービス研究コミュニティRESERの前会長)
 - Japanese service - industrial and cultural uniqueness -



ICserv International Webinar Series

Webinar #3: August 30th, 2022

Excellent opportunity to learn about cutting-edge service research in Japan, Asia, and throughout the globe!

The Society for Serviceology(SfS) organizes the ICserv International Webinar Series to present service research in Japan and throughout the globe. SfS is a community of service research located in Japan, with a wide variety of topics and expertise. Through the webinar series, we provide opportunities to learn about state-of-the-art research with brilliant invited speakers.

The third webinar in August 2022 is titled "Initiation and Management of a Leading-Edge Service Research Center - Lessons and insights from the CTF Service Research Center, Sweden," inviting Prof. Bo Edvardsson and Prof. Per Kristensson from the CTF-Service Research Centre, Karlstad University.

This webinar will shift attention from services as a market offering to value creation via services. The main topics will be: 1) how to develop research relationships with companies; 2) how to establish international research collaboration through publications, conferences/workshops, and visiting scholars; and 3) success factors for the CTF research center.

Who will talk?



Prof. Bo Edvardsson
Karlstad University



Prof. Per Kristensson
Karlstad University



Prof. Spring Han
Kyoto University



4. SIG活動

- ▶ SIG (Special Interest Group) は、サービス学会員が特定の興味を持つ分野についてグループを作り、研究状況や実施事例などの情報交換を行う場です
- ▶ SIG活動成果については、学会誌や国内大会にて報告を行っていただいております

▶ 過去のSIG一覧

- 実学としてのサービス科学・知識科学研究会SIG
- Service Innovation and Design SIG
- サービス・ケイパビリティSIG
- 製造業のサービス化
- サービスデザインに関するシステムズアプローチ
- 下剋上プロジェクトSIG
- サービス学ロードマップ

これら2つのSIGは、グランドチャレンジワークショップでの議論を踏まえて設置



グランドチャレンジワークショップ2016での集合写真

4. SIG活動（2022年度のSIG一覧）

▶ Serviceology SIG : サービスソロジー

- ・「サービス学とは何か」という問いに答えることを最終的な目的として活動。

▶ Theory SIG : サービスケーパビリティ

- ・ケーパビリティ（組織能力）の考え方を軸に、新フレームワークやサービス・モデルを開発。

▶ Practice SIG : 実学としてのサービス科学・知識科学研究会

- ・サービスイノベーションにおける知識創造の変化を分析しそのモデルやプロセスを提案。

▶ Education SIG : サステナブルサービスエデュケーション

- ・変化に対応できるレジリエンス力が高い人材育成のための教育方法について研究。

▶ Supply chain SIG : データ駆動型アプローチによるSCMの価値共創

- ・SCMをデータ駆動型アプローチで分析し、サービス経済に価値あるSCMを研究。

▶ Sustainability SIG : グリーンサービスイノベーション

- ・環境持続可能性について、サービス学の観点から新アイデアやモデル・実践を研究。

5. COVID-19対応研究ユニット

▶ 目的

- 2020年に勃発し全世界を巻き込んだコロナウィルス感染症COVID-19 により甚大な影響を受けたサービス産業の正常化と新たな持続的発展に貢献するためのサービス研究の体系化・具体化を行う為の研究活動の遂行を目的とする。

▶ 活動成果の還元

- 研究成果の定例研究会、国内大会での報告
- 研究ユニットの活動成果をもとにした産官学連携による社会貢献

▶ 2020年度研究活動

- 増田研究ユニット 「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」
- 西野研究ユニット 「ウィズコロナ社会における空間シェアリングのメカニズムデザイン」

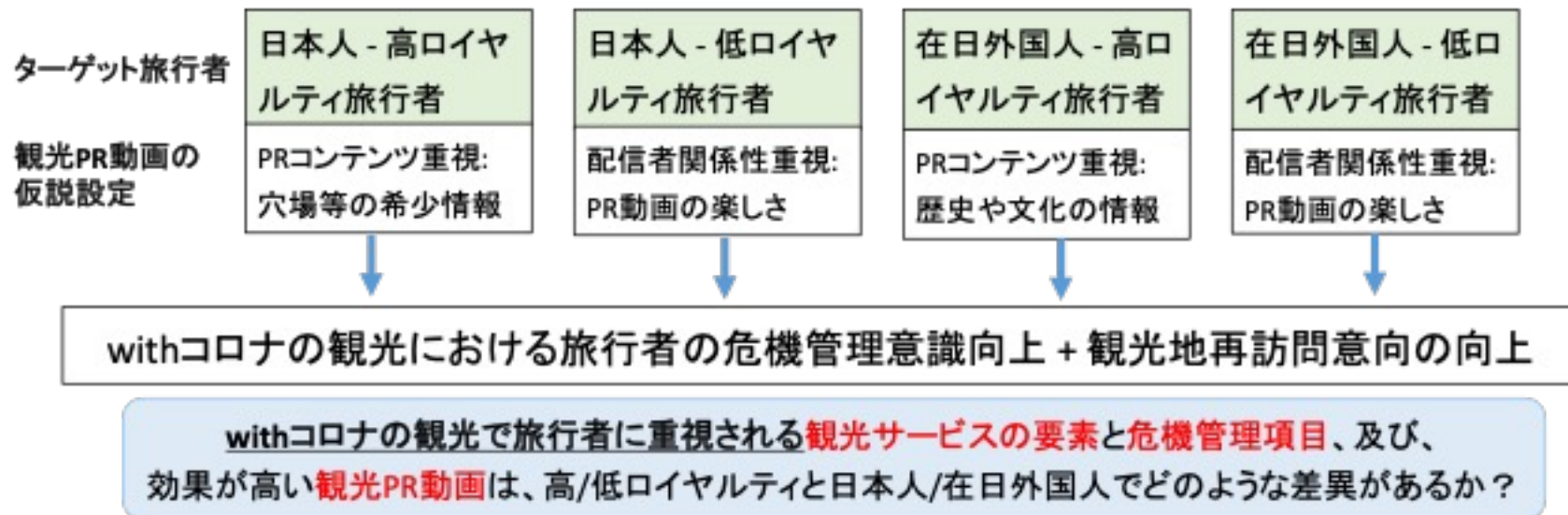
▶ 研究会（会員向け）

- 第1回（2020.8.31, キックオフ）、第2回（2020.12.15）、第3回（2021.3.10, 国内大会OS）、
… … … 、最終回（2022.3.8, 国内大会）

- ▶ 増田研究ユニット: “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”

目的: withコロナでの観光という制約の下、新たな観光サービスの設計が求められている。観光体験の再構築とその情報発信に関して、動画共有サイト・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を検証する

- 成果目標1.** 日本人/在日外国人、高/低ロイヤルティ区分での旅行者属性とwithコロナの旅行者意識の明示
成果目標2. セグメント毎に重視される観光PR動画の要素を設定し、インフルエンサーと動画作成・仮説検証
成果目標3. 観光マーケティングのためのインフルエンサー活用ガイドラインの策定(属性/ターゲット旅行者等)



▶ 西野研究ユニット： “ウィズコロナ社会における空間シェアリングのメカニズムデザイン”

研究の目的： コロナ禍でのサービス産業の活性化に資する新しい「空間シェアリング」の仕組みを提案する。メカニズムデザイン理論に基づいて、その有効性について検証し、実フィールドにおける社会実験を通じて、その実応用の可能性を検討する。理論構築から社会実装までの一貫の研究活動によって空間シェアリングの有効性検証と実践を目指す。

□ プロジェクトメンバー

氏名	所属	専門
西野 成昭 (代表)	東京大学 大学院工学系研究科 准教授	サービス工学、実験経済学、ゲーム理論
竹中 毅	産業技術総合研究所 人間拡張 研究センター 研究チーム長	サービス工学、認知心理学
石川 竜一郎	早稲田大学 国際学院 教授	経済学、ゲーム理論、実験経済学
木見田 康治	東京大学 大学院工学系研究科 特任講師	サービス工学、設計工学、製品 サービスシステム
栗野 盛光	慶應大学 経済学部 教授	ゲーム理論、メカニズムデザイン、 マーケットデザイン
松尾 真紀子	東京大学 公共政策大学院 特任准教授	公共政策学、科学技術社会論

□ 研究アプローチ

- ✓ **理論分析：メカニズムデザインによる理論的な観点から空間シェアリングサービスの構造を解明**
メカニズムデザインとは、各主体の合理性を前提に、それぞれの利益追求の結果、社会としても望ましい状態を実現するルールの設計を研究する経済学の応用分野
- ✓ **実験室実験：統制環境下での検証実験**
統制された実験室環境で仮想的なサービス利用の状況を構築し、実際の人間を被験者として、そこでの振る舞いを分析する
- ✓ **フィールド実験：実フィールドへの展開と検証**
実環境で可能な範囲で統制をかけながら検証する。RCT (ランダム化比較試験) 等で効果を調べる。

6. 産学連携の研究推進

6. 大学との共同研究 など

- ▶ がんこフードサービス 新村氏（賛助会員、サービス学会理事）× 産業技術総合研究所 蔵田氏ら
 - 産総研LINK No.12 (2017年4月号)

BUSINESS MODEL



がんこフードサービス株式会社
取締役会長
新村 猛
Takashi Shimomura



産業技術総合研究所
人工知能融合イノベーション推進・モデル化施設グループ
研究グループ長
蔵田 武志
Takashi Kuroda

**がんこフードと産総研が
コラボレーション!!**

意外な組み合わせが生み出すレストランの異次元改革

大阪府を中心に飲食レストランチェーンを展開しているがんこフードサービス株式会社。産総研は2008年から同社と連携し、従業員の作業計画や需要予測など、工学的アプローチによる生産性向上やサービスの進捗に取り組み、がんこフードサービスの創社後である新村氏と、産総研でサービス計画技術の開発に取り組む蔵田氏と、10年に及ぶ共同研究の経緯と成果、これからの展望を聞いた。

08 | 産総研LINK | 2017.04

BUSINESS MODEL



**従業員の作業計画から
VRを用いた空間レイアウトまで**

—これまで、どのような研究に取り組んできたのですか。
新村 まずは、集客の行動様式をフィールドワークによって調査するスノググラフィックという手法に心酔や発想計画という科学的アプローチを組み合わせて、従業員のスキルや顧客満足度など、人感の一面の状況を捉えることと把握しようとしていました。このときは測定システムで従業員の動きを計画したほか、顧客とのやりとりの音声データを集め、数値化し、フルセットで計画したほか、顧客へのインタビューも行いました。

製造業のラインなら、一度計画すれば汎用性のあるデータが得られます。しかし人間が相手のサービス産業は、その場、その瞬間で状況はすべて異なるので、一定期間かつ、その場のデータを体系的に取得しなければ使えないデータにはなりません。サービスのすべての場面をどのように計画していくかが難しいところでした。

それからもう一つ、需要予測の正確性を上げる研究にも取り組みました。共同研究は、生産性を向上させて収益性を上げることを目的としたこれら2つの研究からスタートしました。2009年のことです。

蔵田 店舗内の人の動きは、11月の中のある程度の業務サイクルもありましたが、それは平日と週末で異なる。またどの月の一日かによっても違う。結局、1か月間ごとの計画を数年間行いました。

新村 それが、銀座西丁目で行った、歩行者デッドレコニングによる従業員のリアルタイムの動作計画です。加速度、地磁気センサーなどを組み合わせて開発した自撮りセンサーモジュールを従業員に身に付けてもらい、店内に設置した無線通信装置から電波を受信するなどの動作を可視化しました。これにより、フロア担当者の実質的な接客時間がわかりましたし、作業の無駄も抽出できました。この分析結果をもとに人員配置なども変更し、お客様との会話など、サービスの価値向上につながる作業を導いたところ、生産性を改善することができたばかりか、お客様の注文も増えたのです。

—これまでの成果を、どのように評価していますか。
新村 ある程度生産性の改善につながったとはいえず、私のやりたいことはまだできていません。これまでできたことは、生産性を上げるための準備だったと思っています。

2006年から工学的アプローチにチャレンジしてきましたが、現場を把握し、感覚的なことを定量化する技術ができ、10年たて、それらがようやく使える技術、方法論になったと認めます。今、研究は第二ステージに入りました。労働力の投入量の削減などを積極的に進めることで、人件費に費やして10年前は10%程度だった削減率を、25~30%まで減らせると見込んでいます。

**新たな技術開発で
外食産業全体を活性化させる**

新村 現在は銀座一丁目の調理場の生産システムの向上に取り組んでいます。現場を把握し、調理場のレイアウトを改善することで、人間の労働能力がどう変わるかをシミュレーションし、実際に現場に組み入れていく予定です。

蔵田 例えば、物流倉庫をシミュレーションするであれば、従業員、棚、在庫を見ればよいのでモデル化しやすく、調理場はそれに近いのですが、飲食店では制約とオーダーが変化すると、顧客、従業員、調理場、フロアとすべてがかわかってくるため、モデル化すること自体が容易ではありません。最終的には、調理場だけではなく接客フロアも含め、すべてをシミュレーションできるようにしたいと考えています。

新村 これまで外食産業で生産性向上に取り組んできた企業はありますが、いずれも現場での加工プロセスを減らす方向での改善でした。当社は研究開発から取り組み、仕事の一段階だけではなく、すべてのプロセスでの生産性向上を目指しています。

そこまでは、収益性を何%上げるといような、自社の短期的な目標達成のためだけではありません。先ほども言った通り、業界全体をよくしたいという思いからなのです。産業の質を高めるのは人材です。収益性を上げて外食産業に若い人材が入ってくるようになれば、業界全体が盛り上がりそうです。

蔵田 そして、業界をよくするには、そのための技術や工学的アプローチがあるということです。

新村 そうです。技術を開発するには、まず実証が必要でしょう。加えて、基盤的なものは産総研が得意な。産総研はサービス業界全体で使えようかと考えています。さらに言えば、自分が生きていくうちに結果が出てくてもかまいません。現在、製造業で議論されていることが、

08 | 産総研LINK | 2017.04

BUSINESS MODEL



キーポイント

- 1 外食産業に工学的アプローチを取り入れ生産性を向上。
- 2 SS (サービス・サイエンス) から SSMED (サービス・サイエンス・マネジメント、工学・デザイン) へ。
- 3 産総研との共同開発で業界全体を活性化していく。

KEY POINT

08 | 産総研LINK | 2017.04

第3回日本サービス大賞 経済産業大臣賞 受賞

経済産業大臣賞

がんこフードサービス株式会社 (大阪府)

おもてなし×サービス工学による懐石料理サービス「屋敷シリーズ」



【サービスの概要】

歴史的価値のある伝統家屋で懐石料理を日本文化体験とともに味わうサービス。「高付加価値でリーズナブル」を実現するため、科学的・工学的アプローチで仕組み化されたサービスシステムを構築。ロボティクス・位置計測・シミュレーション・スケジューリング・生産システム・VR・データマイニング・心理計測の8要素で体系化したサービスシステムにより、効率化と価値向上を両立している。

業種：フードサービス

従業員数 (※正社員)：1,595 人

【特に評価されたポイント】

- 1 歴史的価値のある伝統家屋・日本庭園の中で懐石料理を提供する「おもてなし」を、バックヤードにおける徹底的な工学アプローチ (従業員のサービス導線解析による最適化、搬送サービスロボットの活用など) による効率化を行いながら提供する一方で、高い労働生産性を実現している。
- 2 この「屋敷シリーズ」の営業利益率は9~10%程度と高水準。従業員は、本来注力すべきサービス価値創出に集中し、労働生産性は5年で11.7%向上し、労働時間は10年で34%減、離職率は10年で6.6%減。
- 3 産業技術総合研究所との長年の連携による、サービス工学アプローチのロールモデルである。

【受賞者コメント】 がんこフードサービス株式会社 代表取締役会長 小嶋 淳司

日本料理・文化の伝統を継承しつつ、サービス工学による科学的アプローチにより、付加価値化と効率化を図る「屋敷シリーズ」をさらに発展させ、日本料理をより身近に感じていただけるよう、より一層努力して参ります。

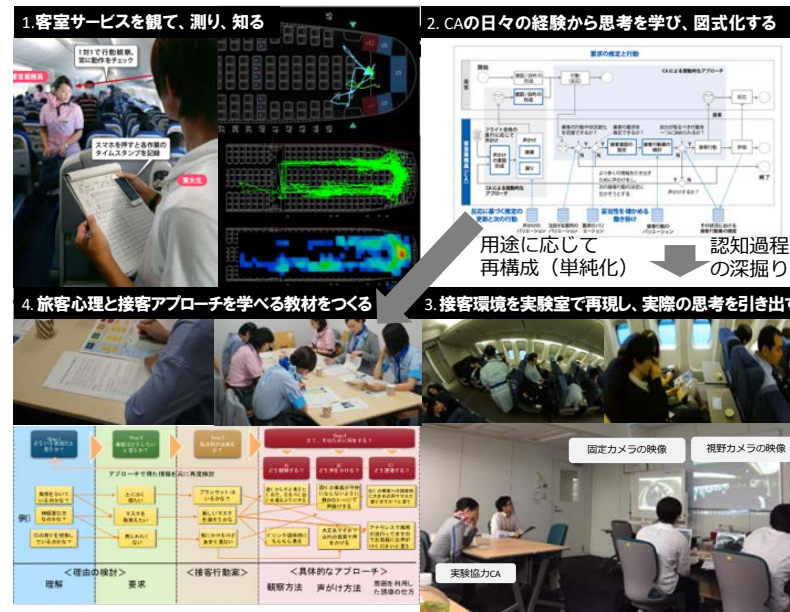
6. 大学との共同研究 など

▶ ANA総合研究所（賛助会員） × 東京大学 原・太田氏

- ・ おもてなし／接客スキルに関する、文理融合、産学連携型の共同研究
- ・ サービス学会の国内大会、国際会議の場で、毎年発表 → 受賞
- ・ 成果の一部は、客室訓練部による社内展開（社会実装）に至っている
- ・ 学会主催セミナーでも、共同研究の取り組みを紹介した（19年1月）

共同研究の活動		1 現場 理解	2 モ デ ル 化	3 認 知 深 掘	4 人 材 育 成
・ 当初：（なじみのある）現場起点の「サービス工学」事例や手法を参考に研究企画 ・ 中盤：サービス学会の他研究者の取組を参考にした、質的研究手法・実験手法の導入					
共同研究の活動	研究上の手法・ツール、キーワード				
2014	・ 別の共同研究の成果取りまとめ ・ サービスに関する新規研究テーマ検討	・ サービス工学関連での類似研究の調査			
2015	・ 共同研究契約の締結 ・ 客室センターの方々との連携 ・ 実フライトでの行動観察、行動計画 ・ 各種ミーティングやイベントへの同席 ・ 産総研サービス工学チームとの連携	・ 行動観察、参与観察、エスノグラフィ ・ 屋内測位：歩行者「ナビコン」：PDR、BLE+コン ・ サービス学会関連での類似研究の調査 ・ 組織内の知識マネジメント（SEKIモデル）			
2016	・ 接客過程モデルの作成 ・ 客室センターの方々との連携 ・ 「気づき」に関するWSの開催 ・ 訓練教材a版の作成と実験 ・ 客室モックアップでの接客実験 → 新人と達人の接客スキルの違いとコツ	・ 他者の意図を含む行動決定モデル、能動／受動 ・ 業務プロセスモデリング（BPMN） ・ 行動記録（視野カメラ、環境カメラ、音声） ・ 統制環境（旅客ヘルソナ、行動シナリオ作成） ・ 回顧的インタビュー ・ グラウンデッド・セオリー・アプローチ(GTA)			
2017	・ + 客室訓練部の方々との連携 ・ 訓練教材a版の紹介と試行 ・ 関係者間での協議→教材β版の作成 ・ 教材β版の実験 → 改良 → 実験 → 評価 → 訓練教材とその背後にある考え方	・ 現場参加型の開発 ・ 提供者：客室訓練部のインストラクター ・ 利用者：新人の客室乗務員（CA） ・ 対照実験（既存教材と開発した訓練教材） ・ 学習モデル（接客スキルの獲得過程）			
2018	・ 客室訓練部による社内展開（社会実装） ・ 使用者による教材の「再理解」と改訂 ・ 新人訓練（集合訓練）への導入	・ eラーニングでの展開			
2019	・ 接客時の認知に関するアンケートの実施	・ 認知的コンピテンシー、多変量解析・・・			

サービス学会での活動や
広報を経た産学共創



株式会社ANA総合研究所 What's up? ANA総研

2020
6/18
調査・研究

CAの接客スキルを考察した東大との共同研究の発表が
サービス学会国際会議でBest Paper Awardを受賞しました。

株式会社ANA総合研究所が東京大学と共同研究した「おもてなし」の成果が、サービス学会国際会議（ICServ2020）でICServ Best Paper Awardを受賞しました。

既にお伝えしていた国際会議予稿集の巻頭を飾った発表が「Best Paper Award」を受賞しました。ANA総合研究所が持つ知見をアンケートの設計と解析結果の考察に特に反映した研究です。

* Cognitive Competencies of Front-Line Employees in the Hospitality Industry: The Concept of "Serving not to Serve"
https://doi.org/10.1007/978-981-15-3118-7_1

* 「CAの接客スキルを考察した東大との共同研究の発表が国際学会予稿集の巻頭を飾りました」What's Up? ANA総研記事
https://www.anahd.co.jp/group/ari/whats-up/2020/05/07/20200507-1.html

今回の受賞を励みに、ANAが提供するサービスの更なる高質化に貢献すべく、引き続きオープンイノベーションに取り組んで参ります。

7. 外部との連携による 学問体系と産業普及

4. SPRINGとの連携

- ▶ サービス産業生産性協議会（SPRING）との連携
 - SPRINGフォーラムの後援
 - 第3回日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ！シリーズ）
 - 第4回日本サービス大賞に向けての活動支援
 - その他、サービス学会とのより幅広い連携について討議中



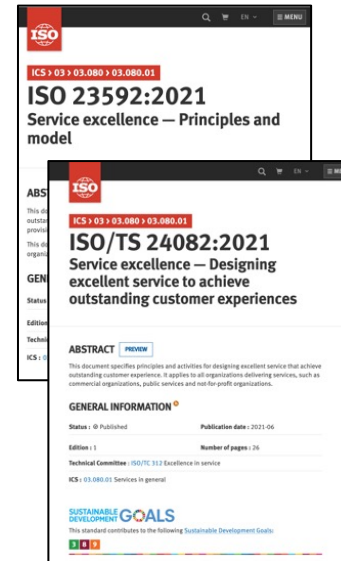
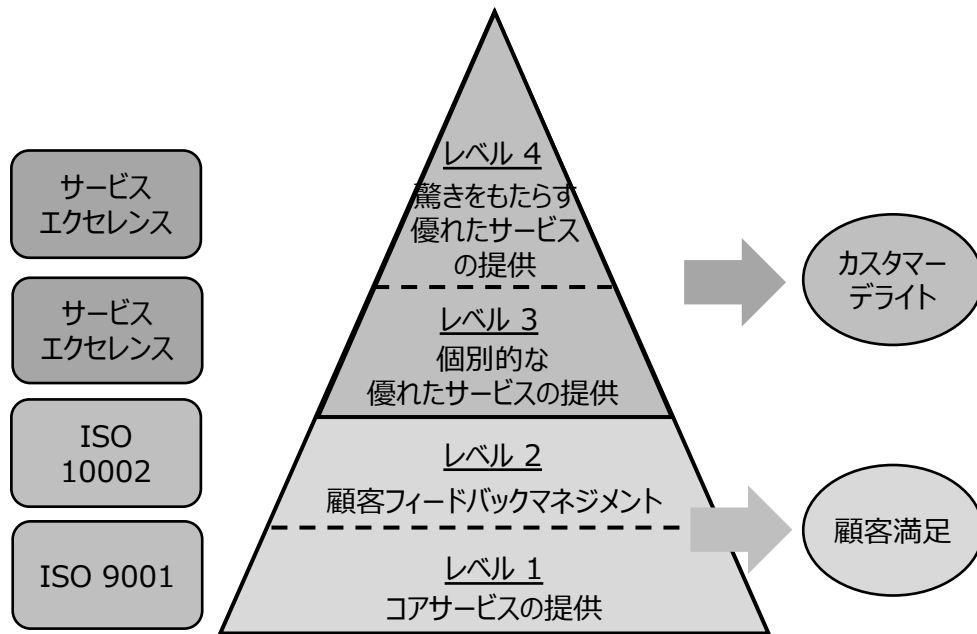
内閣総理大臣表彰



7. サービスの国際標準づくり

▶ 優れたサービスと、その組織能力

- ISO/TC312 “Excellence in Service”
- 2016-17年頃のサービス学会、日本品質管理学会、日本規格協会の合同活動の成果を一部持ち込み、ISOの専門委員会にて日本が設計規格開発を主導
- 2021年6月に2規格が発行



▶ シェアリングエコノミー

- ISO/TC 324 “Sharing Economy”
- 産総研 持丸氏（サービス学会副会長）が議長を務める



▶ 日本学術会議 経営学委員会・総合工学委員会合同 サービス学分科会

- ・ サービス学の参照基準（2017年9月策定）
- ・ サステナブルで個人が主体的に活躍できる社会を構築するサービス学（2020年7月策定）
- ・ 公開シンポジウム「サービス化する社会とサービス学の教育実装：高等教育を中心として」（2020年8月）

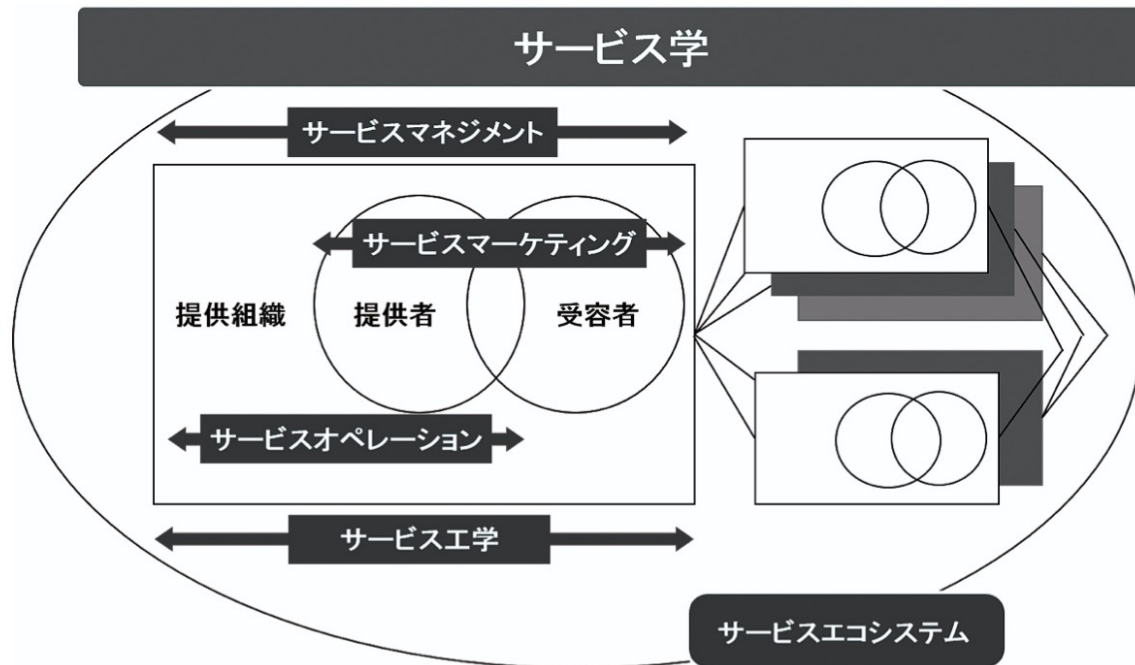


図1 サービス学の対象領域



7. 国際連携: S3TW, ISSIPとのMOU

- ▶ MOU: Memorandum of Understanding
- ▶ The Service Science Society of Taiwan(S3TW, 台湾服務科学学会)
 - 2018年11月に、ICSSI & ICServ2018 において締結
 - 台湾における、ICT、サービスデザインの研究者を中心とした学術コミュニティ
- ▶ The International Society of Service Innovation Professionals (ISSIP)
 - 2019年1月に、国際会議HICSS2019において締結
 - IBM, Cisco, HPと米国の複数の大学により2012年設立
 - 産学のサービス研究者および実務家により構成され、カリフォルニア州サンノゼに拠点を置き、サービスイノベーションの世界レベルでの実現を目指す
 - ICServ Best Paper Award への資金援助
- ▶ MOUの目的
 - 相互の交流を深めることを通じて、サービスの研究と教育を発展させる





**入会のご案内
・お問い合わせ**

▶ お申込方法

- 本学会へ入会を希望される方は、サービス学会Webサイト（<http://ja.serviceology.org>）の会員登録ページ（<http://ja.serviceology.org/application/>）からご登録ください
- ご登録後に会員番号がメールで通知されます。後日、事務局より請求書を送付致します。
- 周年記念事業として、学生会員の入会金・年会費を優遇しています（詳細は会員登録ページをご確認ください）。

会員種別	入会金	年会費	備考(定款より)
正会員	5,000円	10,000円	サービス学会の目的に賛同し、その活動に参加する個人
学生会員	5,000円 0	3,000円 0	大学生または大学院生もしくはそれに準ずる者であって、サービス学会の目的に賛同する個人
賛助会員	-	一口 50,000円 ※二口以上から	サービス学会の目的に賛同し、その活動を援助する個人または団体

▶ 入会メリット（賛助会員）

- 国内大会（毎年開催）への無料参加（2名まで）
 - 国際会議への無料参加（1名まで）
 - 学会誌・論文誌などの企業広告掲載の優遇
 - 過去の国内大会講演集の無料ダウンロード権*
 - 学会が発信する各種情報・イベントの案内*
- （*個人会員と共通）

入会・登録情報・会費等についてのお問い合わせ

サービス学会 会員管理事務局

〒112-0012 東京都文京区大塚5-3-13

一般社団法人 学会支援機構内

Tel. 03-5981-6011

Fax. 03-5981-6012

Email serviceology@asas-mail.jp

その他のお問い合わせ

サービス学会 事務局

〒113-8656 東京都文京区本郷7-3-1

東京大学大学院 工学系研究科 精密工学専攻内

Tel. 03-5841-7215

Email sec@serviceology.org

Website <http://ja.serviceology.org/>



<http://ja.serviceology.org/>



参考資料

▶ 理事会

役 職		氏 名	所 属
理事	会長	持丸 正明	産業技術総合研究所
	副会長	戸谷 圭子	明治大学
		原 良憲	京都大学
	事務局担当	原 辰徳	東京大学
	総務	嶋田 敏	京都大学
		幸島 明男	産業技術総合研究所
	経営戦略	竹中 毅	産業技術総合研究所
	財務	岡田 幸彦	筑波大学
		野中 朋美	立命館大学
	国内	成瀬 博	日本電気株式会社
		石川 竜一郎	早稲田大学
		白肌 邦生	北陸先端科学技術大学院大学
	出版	神田 陽治	北陸先端科学技術大学院大学
		根本 裕太郎	東京都立産業技術研究センター
	事業企画	椿 美智子	東京理科大学
		野沢 清	サービス産業生産性協議会
		松井 拓己	松井サービスコンサルティング
	国際	庄司 真人	高千穂大学
		Spring Han	京都大学
		渡辺 健太郎	産業技術総合研究所
監事		西尾 チヅル	筑波大学
		山本 昭二	関西学院大学
顧問		新井 民夫	国際廃炉研究開発機構
		斎藤 敏一	株式会社ルネサンス

▶ 代議員 (20名)

氏 名	所 属
堤 崇士	グロービス経営大学院
渋谷 一夫	関西学院大学
石垣 司	東北大学
手塚 和宏	サービス産業生産性協議会
細野 繁	東京工科大学
本田 路子	国際観光ホスピタリティ総研株式会社
小早川 真衣子	千葉工業大学
西 康晴	電気通信大学
三崎 富査雄	株式会社野村総合研究所
矢ヶ崎 紀子	東京女子大学
猪内 学	株式会社ビービット
田平 博嗣	株式会社U'eyes Design
満倉 靖恵	慶應義塾大学
末安 いづみ	日本規格協会
Ho Quang Bach	東京工業大学
藤岡 昌則	三菱重工業株式会社
錦織 浩志	株式会社MS&Consulting
神保 雅人	千葉商科大学
増田 央	京都外国語大学
赤坂 文弥	産業技術総合研究所
川崎 智也	東京大学
高橋 昭夫	明治大学

総合科学技術会議

日本学術会議（サービス学分科会）

学会

日本経営
工学会

日本マーケティ
ング学会

サービス
学会
会員500名

等

精密工学会

人工知能学会

大学・研究機関

慶応大
(経営管理、商学、
政策メディア等)

筑波大
(社会工学、サー
ビス工学修士等)

東京大
(人工物工学、技術
経営戦略等)

早大
(経営工学、研究
戦略等)

京都大
(経営管理、デザ
インスクール等)

東工大
(社会理工、イノ
ベーションMgt等)

近畿大
(サービス工学研
究センター等)

神戸大
(サービス経営、
システム情報等)

北陸先端大
(技術・サービス経
営コース等)

関西学院大学

明治大学

芝浦工業大学

公立はこだて未来大学

岡山理科大学

一橋大学

東京都立大学

高千穂大学

公的研究機関

産総研
(人間情報学部門等)

統数研・NII,
NICT等

等

産業界

サービス学を実践・支援する企業群

賛助会員

- ・(株)ANA総合研究所
- ・eトレ研究会
- ・(株)NTTドコモ
- ・(株)つくばウェルネスリサーチ
- ・デロイトトーマツベンチャーサポート(株)
- ・(株)東芝
- ・日本電気(株)
- ・(社)日本エスディック協会
- ・日本テレネット(株)
- ・(公財)日本生産性本部 サービス産業
生産性協議会
- ・(株)フランチャイズアドバンテージ
- ・(株)ブロードリーフ

歴代の役員・代議員等

- ・(株)ルネサンス
- ・(株)良品計画
- ・イーグルバス(株)
- ・大阪ガス(株)
- ・(株)フランチャイズアドバンテージ
- ・ワクコンサルティング(株)
- ・(株)コンセント
- ・(株)MS&Consulting
- ・(株)ハッピー
- ・学校法人新潟総合学園
- ・(株)IHI
- ・恵寿総合病院
- ・(独)日本貿易振興機構
- ・(株)ビービット

国内大会での基調講演等

- ・亀田総合病院
- ・トヨタ自動車
- ・第一生命ホールディング
ス(株)
- ・ヤマト運輸(株)
- ・(株)スーパーホテル
- ・両備ホールディングス(株)
- ・(株)加賀屋
- ・鶴雅グループ(株)
- ・十勝バス(株)
- ・(株)小松製作所
- ・……

産学連携

共同研究

サービス生産性協議会
SPRING

・サービス大賞 受賞企業等

日本規格協会
(サービス標準化等)

科学技術振興機構
(問題解決型サービス科学研究開発
プログラム：2016年まで)

文部科学省
科学技術・政策研究所

経済産業省
商情局サービス政策課等

文部科学省

人間中心設計推進機構