

サービス学会 表彰式・活動報告・意見交換

- ▶ 16時30分から開始いたします。今しばらくお待ち下さい。
- ▶ 表彰式・活動報告の様子は録画され、会員に対して公開いたします。
- ▶ 表彰者・説明者以外の方々は、映像オフ、マイクミュートの設定にてお願い致します。

2022年6月23日





会長挨拶

原 良憲（会長）

▶ サービス学会 2012年10月1日設立

- 目的：サービス分野における様々な研究を推進し、サービス研究の体系化を進めると共に、学術活動と企業活動との連携を促進し、サービス学の発展に寄与
- サービス学：産業全体を“サービス”と捉え、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解決を目指す「**社会のための学術**」を構築する学際的研究活動

▶ 学会設立10年に向けて

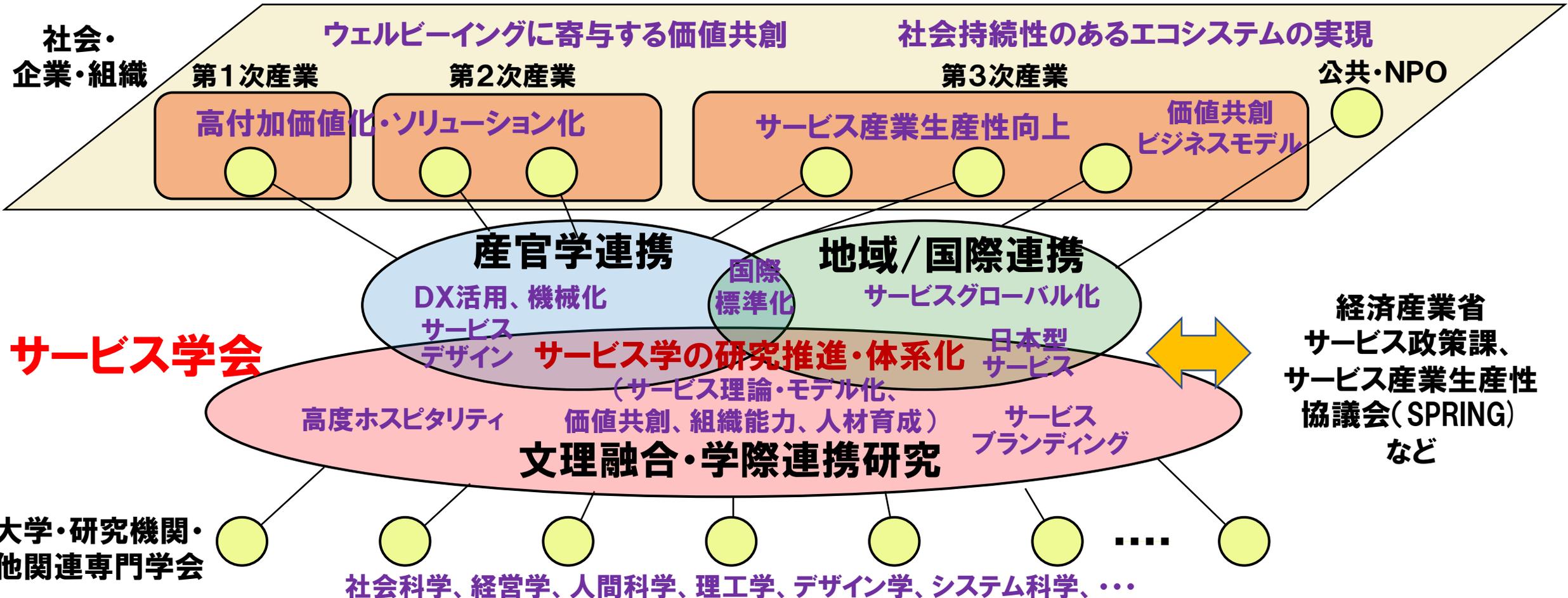
- 社会に役立つサービス学研究 ex. COVID-19対応研究、ベストプラクティス事例のグローバル発信
- 多様な人材交流による課題認識とソリューション提供 ex. サービス産業のR&D的役割・人材育成
- 研究のコア：価値共創、人間とAIとの全体最適化（DX促進）、製造業のサービス化、サービスデザイン、成熟社会における社会持続性など
- サービスロジーWG

▶ 課題とお願い事項

- 賛助会員、個人会員（特に若手会員）のおかれている状況、サービス学会の組織規模
- サービス学会の安定的発展のための会員維持・発展に向けたご支援、サービス学会の場の活用と交流

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る
- ▶ 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



▶ 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
渋田 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 富查雄	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
未安 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



表彰式 (名誉会員)

▶ 2022年5月17日制定

▶ 第1章 総則

- 第1条 本会の発展に対する貢献が特に顕著な正会員について、名誉会員の称号を贈ることができる。

▶ 第2章 称号に関する審査

- 第2条 名誉会員の称号を贈る候補を理事が総務委員会に推薦し、総務委員会が審査を行う。総務委員会への推薦にあたっては、本会の発展に対する貢献の根拠となる情報を記した書類等を併せて提出する。
- 第3条 総務委員長は、審査結果を理事会に報告する。
- 第4条 前条の報告に基づく理事会による審議と承認をもって、名誉会員の称号の贈呈者を決定する。



▶ 新井 民夫 殿 (東京大学名誉教授、技術研究組合 国際廃炉研究開発機構・副理事長)

▶ 【贈呈理由】 「学術界におけるサービス学分野の認知度向上」

- 新井民夫氏はサービス学会の設立に尽力し、初代会長を務めた(2012年10月～2016年6月)。本学会の設立は、同氏がプログラム総括補佐を務めたJST社会技術研究開発センターの問題解決型サービス科学研究開発プログラムでの研究者コミュニティ構築を契機としている。
- 本学会にサービス学ロードマップSIGを立ち上げ、ロードマップの基盤を構築し、2014年8月に「サービス学ロードマップシンポジウム」を開催した。サービソロジーを冠した初の書籍を村上氏とともに企画・編纂した。国際連携を推進し、本学会の国際会議ICServ2015をサンノゼ、ICSSI&ICServ2018を台中にて開催するなど連携を牽引し、またICServ2016においてはGeneral Chairを務めた。
- 日本学術会議 総合工学委員会内に2012年8月にサービス学分科会を新規に設置し、次の第23期には 経営学委員会・総合工学委員会合同のサービス学分科会において、「大学教育の分野別質保証のための教育課程編成上の参照基準(サービス学分野)」を作成した。以上、学術界におけるサービス学分野の認知向上に重要な貢献をされた新井氏の活動は本学会の発展と不可分のものであり、名誉会員の称号を贈呈する。

▶ 学会関連の経歴

- サービス学会 設立準備会 世話人
- 会長：2012年10月(設立)～2016年6月、監事：2016年6月～2020年6月、顧問：2020年6月～現在
- 下剋上SIG 委員長：2013年11月～2014年4月、サービス学ロードマップSIG 委員長：2013年11月～2015年3月
- COVID-19 対応研究ユニット審査委員：2020年6月～2022年3月

▶ 村上 輝康 殿 (産業戦略研究所・代表)

▶ 【贈呈理由】 「産業界におけるサービス学の啓発・認知度向上」

- 村上氏は2007年から2013年にサービス産業生産性協議会 (SPRING) の副代表幹事を務めるなど、日本におけるサービスイノベーションの推進に関わる諸活動に取り組み、サービス学会の設立をとりわけ産業界の立場から強く後押しした。本学会設立時から顧問を務め、サービス産業生産性協議会をはじめとする機関や産官の活動と本学会との連携について継続的に助言・後援するとともに、産業界におけるサービス学会の知名度向上に努めた。
- 他の学会員およびJST社会技術研究開発センターと協力として、サービソロジーを冠した初の書籍を企画・編纂した。さらに、新聞記事やコラム・講演など様々な媒体を通じてサービス学およびサービソロジーの名称を発信し、広く知名度向上に努めた。同上の書籍の構成上の軸となっている「サービス価値共創フレームワーク」を、委員長を務めた第3回 (2019年) ・第4回 (2021年) の日本サービス大賞の選考において優れたサービスの分析に応用するなど、サービス学会が目指す「価値共創としてのサービス」の産業的な認知向上に貢献した。マガジン記事、国内大会での発表、第10回国内大会・日本サービス大賞セッションなどを通じて、それらの取組を広く学会員と共有するとともに、サービス学会が標榜する「社会のための学術」に向けた提言を行ってきた。
- 以上のように村上氏の活動は、産業界に対するサービス学の啓発・認知向上を通じた本学会の発展に強く資するものであり、名誉会員の称号を贈呈する。

▶ 学会関連の経歴

- 顧問：2012年10月 (設立) ～ 2022年6月
- COVID-19 対応研究ユニット審査委員：2020年6月～2022年3月



表彰式 (学会活動貢献賞)

▶ 2017年1月30日制定, 2022年6月1日 改定

...

▶ 第3章 学会活動貢献賞

- 第10条 学会活動貢献賞は、本会の特定分野の運営、または会員サービスの向上等に関して、顕著な貢献を行った個人、または組織のうちから、毎年3件以内を選考して贈呈する。
- 第11条 学会活動貢献賞を受ける者は、非会員であっても差し支えない。また、貢献内容が異なるものであれば、同一人が重ねて受賞しても差し支えない。学会活動貢献賞を受ける者が、組織の場合には、その代表者1名とする。
- 第12条 学会活動貢献賞は、賞状および賞牌を贈呈する。

...

(2016年度の受賞者) **櫻井 良樹** 氏 : 「学会誌 (マガジン) の創刊」



▶ 原 辰徳 殿

▶ 「サービス学会の運営基盤構築」

- 原辰徳氏はサービス学会の設立準備段階から現在に至るまで、サービス学会の運営と発展に多大な貢献をされてきた。
- 第1期(2012年～) 会長補佐、第2期(2014年～) 総務担当理事、第3期(2016年～) 企画総務担当理事、第4期(2018年～) および第5期(2020年～) では事務局担当理事として、理事会の運営、定款等の整備、監査、WEBページやアンケート、SNSを通じた会員サービスの拡充等、学会の基盤となる様々な活動を献身的にサポートされてきた。また、日本学術会議協力学術研究団体の申請にも尽力され、2015年に指定を受けた。
- また、学会活動の拡大に伴い、事務局機能の拡充と効率化に向けた整備を進め、学会支援機構への一部業務委託が可能となった。さらに、これまで全ての国内大会やICServ、各種セミナーの開催を学会事務局と連携してサポートした。
- 以上のように、サービス学会の運営と発展は、原氏の献身的な様々な活動に支えられているところが大きい。以上の功績から、原辰徳氏に対して学会活動貢献賞を贈賞する。

▶ 村上 史朋子 殿

▶ 「サービス学会の円滑な運営事務」

- 村上史朋子氏は、2012年10月のサービス学会設立当初より、サービス学会事務局の事務員を務められた。
- 村上氏の活動は、学会の設立準備に始まり、理事会・総会の調整と開催の準備、会員管理、各種学会活動資料のとりまとめ、渉外などの学会の基盤となる運営業務、学会パンフレット作製やNews Letterの発行など広報活動、国内大会（計10回）および国際会議（計8回）における事務局業務、各種委員会活動のサポート、などが含まれる。
- これら村上氏の活動により、サービス学会の円滑な運営が実現されたのみならず、国内・国際学会をはじめとする各種学会のイベントが成功裏に実施された。
- 村上氏の長年にわたる学会の発展への貢献は多大かつ顕著であると判断し、サービス学会学会活動貢献賞を贈賞する。

▶ 小柴 等 殿、森藤 ちひろ 殿、根本 裕太郎 殿、 三輪 洋靖 殿、木見田 康治 殿、渡辺 健太郎 殿

▶ 「マガジン・ジャーナルの刷新」

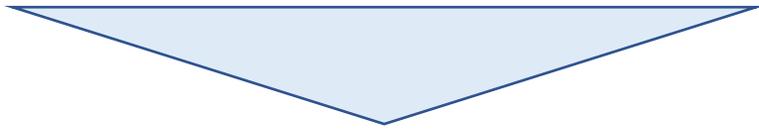
- 小柴等氏、森藤ちひろ氏、根本裕太郎氏、三輪洋靖氏、木見田康治氏、渡辺健太郎氏らの6名は、2017年から2020年にかけてのマガジンならびにジャーナルの刷新に多大な貢献をされた。
- マガジンならびにジャーナルはこの時期にJ-STAGEへの登録を実現し、マガジンにおいては紙媒体での出版をWEBベースでの出版に切り替えるという変革を行った。
- 小柴等氏、森藤ちひろ氏、根本裕太郎氏は、この間のマガジン編集幹事として、また、三輪洋靖氏はジャーナル編集幹事として、木見田康治氏、渡辺健太郎氏は出版理事としてこの変革にともなう膨大な作業をこなし、関係機関との調整を行った。J-STAGEへの登録は学会員への利便性を高めただけでなく、学会のプレゼンスを高めることに貢献しており、WEBマガジンについては、時代環境に合わせた会員サービスの実現に加えて、印刷・配送経費の削減にも貢献した。
- J-STAGEへの登録、WEBマガジンへの変更への功績から、上記6名に学会活動貢献賞をそれぞれ贈賞する。



国内大会・国際会議・出版の報告

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

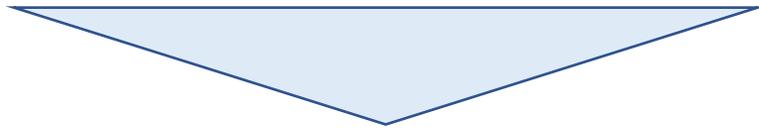
- ▶ 日時：2023年3月8日(水)～10日(金)
- ▶ 場所：京都大学 百周年時計台記念館
- ▶ テーマ： Serviceology in Designing the Future Society
未来社会をデザインするサービス学
－ デジタル革新と創造力の両輪で価値共創の未来社会へ －
- ▶ 組織

- ・ 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（2016年以降、隔年開催）

▶ 東京 → 横浜 → サンノゼ → 豊洲 → ウィーン → 台中 → 大阪



ICServ 2023 (The 8th International Conference on Serviceology)

▶ 日時：2023年秋（9月第3週）

▶ 場所：東京工業大学 大岡山キャンパス

▶ 組織

- General Chair: 日高 一義（東工大／サービス学会副会長）
- Program Chair: 渡辺健太郎(産総研)

▶ 第11回国内大会の時期に合わせての連続開催（併催）も検討したが、海外からの集客と現地開催を見越して、半年ずらしての開催



▶ 多様なコミュニケーション（継続）

- ・ 急速に多様化が進むコミュニケーションツールや基盤となる技術
- ・ 新たなサービスの実現や発展を支えるコミュニケーションのあり方

▶ 地方の活性化（継続）

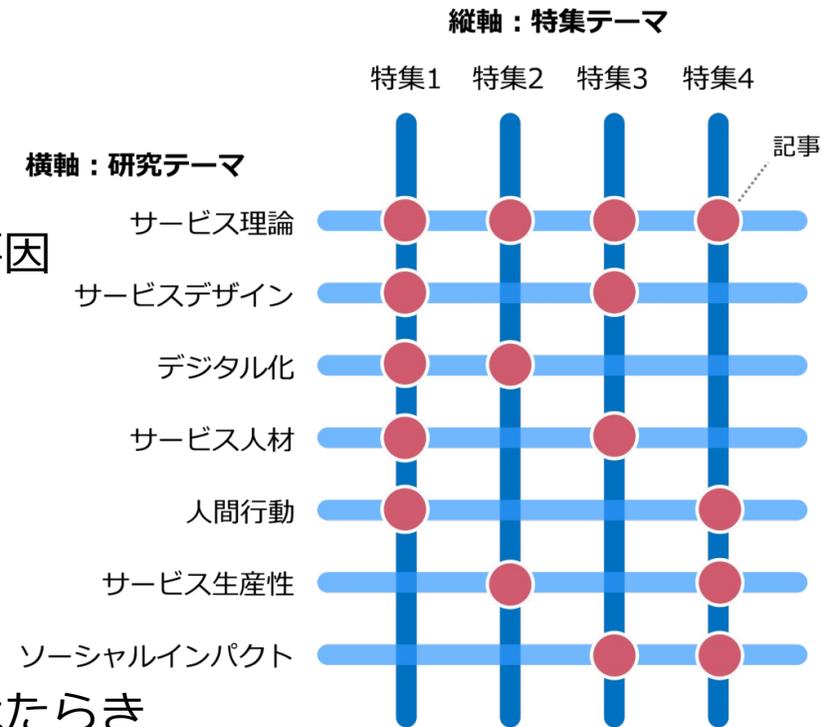
- ・ 地方移住や地方振興に伴って話題となる地域の魅力・良さ（経済的、社会的価値の両側面から）
- ・ 地方における組織・サービス・活動の優れた事例と、活性化の成功要因

▶ サステナビリティとサービス（新規）

- ・ 近年注目が高まるESG投資やSDGsのサービスに関わる活動
- ・ 持続的な制度・取組がもたらす効用や価値

▶ 文化とサービス（新規）

- ・ 伝統文化、食文化など、サービスの付加価値につながる文化
- ・ サービス自体の質を高める、物語の創出に資する、といった文化のはたらき



- ▶ 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
 - 特に、6月12日〆切の「第10回国内大会特集号」では、多くの投稿をいただきました。ありがとうございます
- ▶ 現在、査読管理システム（Editorial Manager）を導入し、より効率的な査読審査環境の整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）

• サービスロジー論文誌（和文論文誌）：2021年度採録論文

- 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）：2021年度採録論文

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



SIG活動の紹介

白肌 邦生
(サービス学会 国内理事 / JAIST)

▶ SIGとは

- 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**。
- 活動期間は原則として、設置が承認された日から原則2年間（3月～2月を1年間とする）。

▶ これから企画される方へ（23年1～2月頃に提案を受付予定）

- **文理、産学の融合**を目指したテーマ（既にあるテーマではなく）を提案頂くことが理想です。
- 議論や研究の成果をぜひサービス学会の年次大会・論文誌等で共有してください。
- その他、詳しくは**学会HPのSIG紹介**をご覧ください。



▶ 御関心のある方へ

- SIGへの参加は原則として学会員に開かれているものですが、個別のSIGに応じて運営上の考えが異なる場合があります。
- SIG活動では、できるだけ**積極的にメンバーと価値共創する意識**をお持ちいただきますよう、お願いいたします。

▶ Serviceology SIG : サービスロジー

- 「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。

▶ Education SIG : サステナブルサービスエデュケーション

- 開催日時 : 7月4日 (月) 17時より (オンラインにてキックオフMTG)
- お問い合わせ : 鈴木秀顕 (一般社団法人 社会デザイン協会) sse[@]ikou.jp
- **メンバーを募集**しています。



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

- 開催日時 : 6月24日 (金) 13:00-15:00 第1回研究会 (オンライン開催)
- お問い合わせ : 川崎智也 (東京大学) kawasaki[@]sys.t.u-tokyo.ac.jp



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

- 開催日時 : 7月29日 (金) 18:00-21:00 (最大) 第2回MTG 予定
- お問い合わせ : 白肌邦生 (JAIST) kunios[@]jaist.ac.jp





意見交換

竹中 毅

(サービス学会 経営戦略担当理事／産総研)



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