サービス学会
活動報告・表彰式

- 16時50分から開始いたします。今しばらくお待ち下さい。
- 活動報告・表彰式の様子は録画され、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。
- 本資料は、学会HPのトップページからダウンロードいただけます。

2025年6月25日

Society for Serviceology

Society for Serviceology

サービス学会の概況報告

持丸 正明
（前会長／現副会長、産業技術総合研究所）

第5代会長として

▶方向性

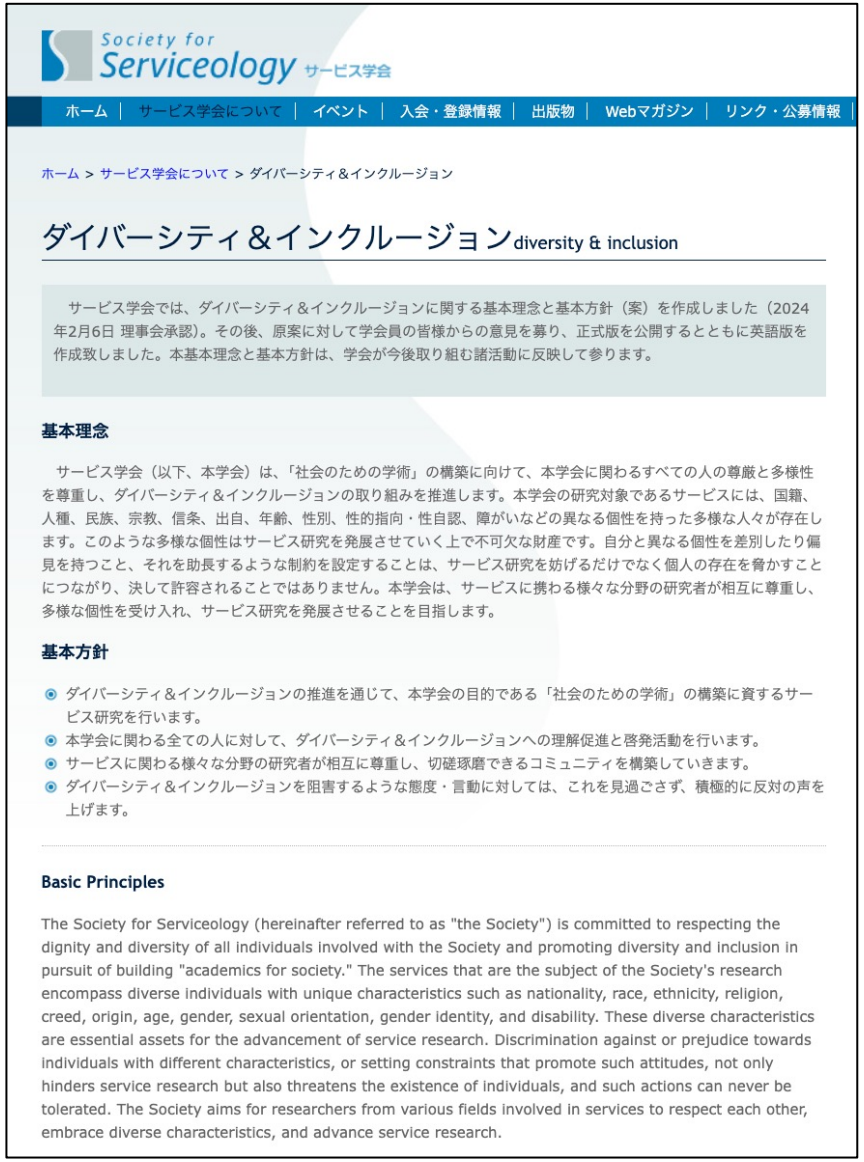
- サービス学とはなにか（学術的な深化）
- 社会および経済のサービスに関わる活動（社会と実業への貢献）

▶アクション

- 文理融合
- 産学連携
- 国際連携 ※欧州・アジア国際会議への参加
- 会員増 ※安定的な財務経営へ
  - 学生会員→正会員、協賛企業→賛助会員

▶行動指針

- ダイバーシティ＆インクルージョンに関する学会の基本理念



Society for Serviceology サービス学会

ホーム | サービス学会について | イベント | 入会・登録情報 | 出版物 | Webマガジン | リンク・公募情報

ホーム > サービス学会について > ダイバーシティ＆インクルージョン

ダイバーシティ＆インクルージョン diversity & inclusion

サービス学会では、ダイバーシティ＆インクルージョンに関する基本理念と基本方針（案）を作成しました（2024年2月6日 理事会承認）。その後、原案に対して学会員の皆様からの意見を募り、正式版を公開するとともに英語版を作成致しました。本基本理念と基本方針は、学会が今後取り組む諸活動に反映して参ります。

基本理念

サービス学会（以下、本学会）は、「社会のための学術」の構築に向けて、本学会に関わるすべての人の尊厳と多様性を尊重し、ダイバーシティ＆インクルージョンの取り組みを推進します。本学会の研究対象であるサービスには、国籍、人種、民族、宗教、信条、出自、年齢、性別、性的指向・性自認、障がいなどの異なる個性を持った多様な人々が存在します。このような多様な個性はサービス研究を発展させていく上で不可欠な財産です。自分と異なる個性を差別したり偏見を持つこと、それを助長するような制約を設定することは、サービス研究を妨げるだけでなく個人の存在を脅かすことにつながり、決して許容されることではありません。本学会は、サービスに携わる様々な分野の研究者が相互に尊重し、多様な個性を受け入れ、サービス研究を発展させることを目指します。

基本方針

- ダイバーシティ＆インクルージョンの推進を通じて、本学会の目的である「社会のための学術」の構築に資するサービス研究を行います。
- 本学会に関わる全ての人に対して、ダイバーシティ＆インクルージョンへの理解促進と啓発活動を行います。
- サービスに関わる様々な分野の研究者が相互に尊重し、切磋琢磨できるコミュニティを構築していきます。
- ダイバーシティ＆インクルージョンを阻害するような態度・言動に対しては、これを見過ごさず、積極的に反対の声を上げます。

Basic Principles

The Society for Serviceology (hereinafter referred to as "the Society") is committed to respecting the dignity and diversity of all individuals involved with the Society and promoting diversity and inclusion in pursuit of building "academics for society." The services that are the subject of the Society's research encompass diverse individuals with unique characteristics such as nationality, race, ethnicity, religion, creed, origin, age, gender, sexual orientation, gender identity, and disability. These diverse characteristics are essential assets for the advancement of service research. Discrimination against or prejudice towards individuals with different characteristics, or setting constraints that promote such attitudes, not only hinders service research but also threatens the existence of individuals, and such actions can never be tolerated. The Society aims for researchers from various fields involved in services to respect each other, embrace diverse characteristics, and advance service research.

© Society for Serviceology 2025

Society for Serviceology

状況と課題

▶日本の学会活動を取り巻く状況

- 国際会議や論文に対する業績評価の変化
- 少子化、博士進学者減少に伴う「日本の国内学会のあり方」の議論
- 学会の財務状況の悪化
- 若手少数研究者への学会業務の集中

▶サービス学会の課題

- 若手の中核的会員数が伸び悩んでおり、一部会員に業務が集中しがち
- 国内大会、国際会議（ICServ）、マガジン、ジャーナルなどのあり方を、再検討する
- これらの陣頭指揮を執る会長、副会長、理事の選出方法の再検討
- 学会重要議案を決裁する代議員制の再検討
- 法人化の検討（代議員制と関連あり）

© Society for Serviceology 2025

副会長選挙・会長信任投票の実施

- 2024年6月の活動報告会にて、会長・副会長選挙に関する議論の経緯を説明した
- 定款と各種規則に基づき、2024年11月に副会長選挙・会長信任投票を実施した
- 開票の結果、ともに信任された（投票率：36.8% (160/435)，37.5%（163/435））

副会長

- 内平直志（北陸先端科学技術大学院大学）

会長

- 戸谷圭子（明治大学）

- 任期：2025年6月～2027年6月

副会長選挙、会長信任投票の告示

2024年9月20日
副会長（次期会長、第７代）選挙管理委員会
委員長　　幸島　明男

定款および各種規則にしたがい、副会長選挙および会長信任投票を実施いたします。本選挙制度の導入については、6月の活動報告会の資料（スライド | 動画）をご覧ください（動画PWは、9月19日送付のNewsLetterを御確認ください）。

- 副会長（次期会長、第７代）選挙 告示
  - 様式1_副会長立候補届 (Word形式)
  - 様式2_立候補者の略歴と抱負 (Word形式)
- 会長（第６代）信任投票 告示
  - 様式1_会長立候補届 (Word形式)
  - 様式2_立候補者の略歴と抱負 (Word形式)
- 立候補受付期間（共通）：2024年10月10日（木）～2024年10月31日（木）
- 投票期間（共通）：2024年11月11日（月）～2024年12月1日（日）

© Society for Serviceology 2025

将来構想検討WGの設置

設置の目的

- 学会設立から10年以上が経過し、**会員数や年齢構成の変化、国内学会の意義づけの変化への対応など、今後の学会運営や発展に関わるさまざまな課題が顕在化**している。各委員会や担当理事といった対応母体が、それぞれの課題に鋭意取り組んでいるが、定常的な業務に加えてこれらの課題に対策を講じることは容易ではない。さらに、対応母体の役割と課題の性質が必ずしも一致しない場合や、複数の対応母体が協力して取り組むべき課題も存在する。一方、理事会では審議事項が多岐にわたり、個別の課題について十分な議論を行うこと自体が現実的には難しい状況である。
- そこで、**今後の学会運営や発展に関わるさまざまな課題の洗い出し、課題対応の優先順位や対応方法についての十分な議論、ならびに理事会や各対応母体への提言を行うこと**を目的とするWGを設置した。

活動計画

- 年に数回、会議を開催し、議論の内容を理事会で報告すると共に、内容が関係する対応母体に報告内容を共有する。必要に応じて、議論の内容を会員に公開し、広く意見を募集する。
- 論点としては、**論文誌・国際会議・国内大会、産業界からみた魅力、（産学）連携の仕組み・仕掛け、サービス学の定義、制度・学会運営など**が想定される。

→ 初期メンバーを公募済み。本報告会の後半にて、蔵田理事より収録動画にて論点案を紹介

© Society for Serviceology 2025

理事会(役員)と代議員 *25年6月～26年6月

▶ 理事会

役　職		氏　名	所　属
理事	会長	戸谷　圭子	明治大学
	副会長	内平　直志	北陸先端科学技術大学院大学
		持丸 正明	産業技術総合研究所
	事務局担当	原 辰徳	東京大学
	総務	幸島 明男	産業技術総合研究所
		丹野 慎太郎	サービタイジング・エクセレンス合同会社
	経営戦略	細野 繁	東京工科大学
	財務	西村 拓一	北陸先端科学技術大学院大学
		井上 祐樹	東京科学大学
	国内	石川 竜一郎	早稲田大学
		木村 好孝	日本電気株式会社
		佐野 楓	和歌山大学
	出版	増田 央	京都外国語大学
		根本 裕太郎	横浜市立大学
	事業企画	椿 美智子	東京理科大学
		手塚 和宏	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	蔵田 武志	産業技術総合研究所
		張 婧	金沢大学
		Spring Han	京都大学
監事		山本 昭二	関西学院大学
		菊地 唯夫	ロイヤルホールディングス株式会社
		日髙 一義	東京科学大学

▶ 代議員（22名）

氏名	所属
藤岡 昌則	三菱重工業株式会社
近藤 朗	鹿児島女子短期大学
鈴木 雅彦	東日本旅客鉄道株式会社
堤 崇士	グロービス経営大学院
神田 正樹	京都先端科学大学
高橋 昭夫	明治大学
山崎 朋子	日本規格協会
渋田 一夫	宮城大学
杉原 太郎	東京工業大学
本田 路子	国際観光ホスピタリティ総研株式会社
赤坂 文弥	産業技術総合研究所
善本 哲夫	立命館大学
和田 一義	東京都立大学
水山 元	青山学院大学
矢ケ崎 紀子	東京女子大学
田平 博嗣	株式会社U'eyes Design
錦織 浩志	株式会社MS＆Consulting
舩先 康平	サービス産業生産性協議会
山本 吉伸	福知山公立大学
神保 雅人	千葉商科大学
Ho Quang Bach	産業技術総合研究所

© Society for Serviceology 2025

国内大会

第13回国内大会：2025年3月4日～6日

- **会場：**立命館大学 大阪いばらきキャンパス
- **大会実行委員長**：善本 哲夫（立命館大学）
- **参加者数**：235名、**発表件数**：一般口頭 68件、OS口頭 28件、ポスター発表 17件

第14回国内大会：2026年3月3日～5日

- **会場：**千葉商科大学（市川キャンパス、千葉）
- **テーマ**：「持続可能な社会のデザイン」
- **大会実行委員長：**神保雅人（千葉商科大学）
- **副委員長**：仁平京子（千葉商科大学）
- **プログラム委員長：**持丸 正明（産総研）

© Society for Serviceology 2025

国際会議 ICServ2025

- **期日：**2025年12月1日(月)～3日(水)
- **会場：**ストックホルム商科大学
- **テーマ：**”Green Economy and Service Innovation
  - Shaping the Future of Business and Society“
- **General Chair :** Prof. Patrik Ström (Stockholm School of Economics)
- **Program Chair :** Spring H. Han (Kyoto University)
- **The deadline for abstract submission**: ~~June 1st~~ → **July 1st**

Watch the promotional video from the chair !
https://www.hhs.se/sv/forskning/institut/eijs/icserv-2025/

© Society for Serviceology 2025

Webマガジン：サービソロジー

2024年度の掲載状況など

- ▶特集：ソーシャルインパクト　サステナビリティ（1本掲載）
- ▶特集：従業員のデジタルコミュニケーション （4本中2本掲載）
- ▶特集：価値共創促進コミュニケーション（５本中2本掲載）
- ▶特集：サービスデザインの浸透と組織（企画準備中）
- ▶特集：2024年度特集を終えて（１本）
- ▶コラム：第12回国内大会参加報告レポート (3本)
- ▶一般：書籍紹介（1本）

https://magazine.serviceology.org/

© Society for Serviceology 2025

ジャーナル（論文誌）

2024年度の掲載状況

- ▶Journal of Serviceology (英文誌)
  - Original Paper：2本
- ▶サービス学会論文誌 (和文誌)
  - 原著論文：5本
  - 研究ノート：2本
- ▶サービスプラクティス new!
  - 実践レポート：3本

Original papers
- Clarifying Experience Formation from the Customer's Perspective Using Critical Incident Technique
- Influence of Social Norms During the COVID-19 Pandemic on Consumers' Attitudinal Ambivalence toward Accommodation-Sharing Services: The Case of Japanese Consumers

原著論文
- 製造業のサービス化におけるサービス空間の拡張
- ホテル事業会社の業績に影響を与える無形資産（非財務資本）の探索 ー戦略的資源の獲得・維持・展開を可能にするサービス・ケイパビリティー
- オンラインサービスにおける顧客の能動的な学習行動と効力感が顧客の知覚サービス品質に与える影響
- サービスデザインの視点から見た情報ツール導入による関係性の変化ー医療現場での糖尿病透析予防の事例から
- サービス・ケイパビリティ再考：A2Aパースペクティブで捉えたダイナミック・ケイパビリティのミクロ的基礎における経営資源の活用能力に関する研究アジェンダ

研究ノート
- サービス分野におけるオペレーションの柔軟性研究に関する文献調査
- 持続可能な地域活性化を支える資源統合ーありのままのまちを観光資源化する事業にみるー

サービスプラクティス
- 赤ちゃん型コンパニオンロボットによる介護職員の精神健康度の改善
- パーキンソン病を題材とした独立系映画の劇場公開に至るまでのプロセス
- 生成AIによる技術アドバイスと図面解読を利用した出願書類作成

© Society for Serviceology 2025

SIG（Special Interest Group）

▶ 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（４月～３月を１年間とする）。

▶ これから企画される方へ

- **文理、産学の融合**を目指した（、既存のSIGと重複しない）テーマ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。
  http://ja.serviceology.org/sig/

▶ 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。

© Society for Serviceology 2025

2024年度に活動したSIG

- Practice SIG：実学・ウェルビーイングサービス研究会
- Education SIG：AI教育サービス
- Supply chain SIG：グリーン社会の実現を目指したSCMの創成
- Sustainability SIG：SDG’s Innovation
- Tourism SIG：ツーリズム・イノベーションと価値共創
- Paradigm SIG：サービス・ドミナント・ロジック研究

各SIGの活動報告は、学会HPを参照ください

© Society for Serviceology 2025

企業人のための「サービス学」講座

- 日時：2024年9月～12月に月1回開催（全4回）
- 対象：サービス学会員（入会希望者を含む）で
  企業等の実務家 20名程度（定員）
- 参加費：全4回 10,000円
- 座学講義のみならず、コーディネーターの解説の下、
  ディスカッションやグループワークを交えて実施

サービス学会 企業人のための「サービス学」講座

サービス学会は、2012 年の設立来、社会科学、人間科学、理工学を問わず、サービスに携わる様々な分野の研究者が集い、実務家を交えた活発な交流を行っています。文理を超えた多様な専門性を持つ研究者と企業との共同研究にも積極的に取り組まれています。これらの特徴を活かし、企業人向けの『サービス学』講座を新たに開催いたします。それぞれの専門からサービス学を探求する研究者に登壇いただき、アカデミックの知見を事例とともにわかりやすく学ぶとともに、その知見を企業活動にどのように活かせるのか、企業でのサービス改革プロジェクトの経験豊富なコーディネーターが紐解きながら、参加者の皆様とのディスカッションを通して、今後のサービスに対する気づきを深めて参ります。

全４回の参加をおすすめしますが、ご都合があわない場合には、回ごとの参加も可能です。皆様の参加をお待ちしております。

■日　時：　全４回　時間は、いずれも１９時～２１時の会場（リアル）開催。
第１回　９月 12 日(木)　第２回 10 月 29 日(火)
第３回 11 月 21 日(木)　第４回 12 月 10 日(火)

■会　場：　東京大学（本郷キャンパス）工学部 14 号館 3 階 330 号室
https://www.u-tokyo.ac.jp/campusmap/cam01_04_15_j.html

■対　象：　サービス学会員（入会希望者も含む）で企業等の実務家　20 名程度
※サービス学会の概要はこちらを参照ください。⇒ http://ja.serviceology.org/

■参加費：　全４回 10,000 円、各回参加の場合は１回あたり 5,000 円　※消費税 10%込
※支払方法はクレジット決済（対応ブランド：VISA、Master、JCB）のみ。
申込時の登録メールアドレスに請求書とカード決済のリンクを送ります。
申込後のキャンセル・返金は承ることができませんのでご注意ください。

■プログラム：　※コーディネーター：松井拓己氏（松井サービスコンサルティング 代表）
進め方(例)　講演 60 分 ⇒ グループディスカッション 30 分 ⇒ 全体ディスカッション

日　程	テーマ（案）	講　師
第１回 ９月 12 日(木)	サービス学とは何か～サービスビジネスに科学を実装する	産業技術総合研究所 人間拡張研究センター長 サービス学会長　持丸 正明 氏
第２回 10 月 29 日(火)	データサイエンスが切り拓くサービス経営	東京理科大学 経営学部長・教授 椿 美智子 氏
第３回 11 月 21 日(木)	サービスシステムの価値と人的資本経営	産業技術総合研究所 人間拡張研究センター 副研究センター長　竹中 毅 氏
第４回 12 月 10 日(火)	工学からサービス学へ～サービスエクセレンスに組織で挑む	東京大学大学院 工学系研究科 人工物工学研究センター准教授　原 辰徳 氏

© Society for Serviceology 2025

Society for Serviceology

新会長挨拶

戸谷 圭子（会長、明治大学）

Society for Serviceology

表彰式
（学会活動貢献賞）

表彰規程（学会活動貢献賞）

▶ 2017年1月30日制定, 2023年1月24日 改定

…

▶ **第３章　学会活動貢献賞**

- 第１６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、または組織に贈呈する。
  ２．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１７条　学会活動貢献賞の選考委員会は、総務委員会をあてる。
- 第１８条　学会活動貢献賞は、毎年３件以内を選定する。
- 第１９条　学会活動貢献賞の受賞に対し、賞状および賞牌を贈呈する。

…

© Society for Serviceology 2025

2025年度 学会活動貢献賞

木見田 康治※ 殿、増田 央 殿、西野 成昭 殿*、内平 直志 殿※ 、村松 潤一 殿

- **「Editorial Manager導入をはじめとする論文投稿・査読システムとプロセス刷新への貢献」**
  - 木見田康治氏、増田央氏、西野成昭氏、内平直志氏、村松潤一氏は、サービソロジー論文誌の査読委員会の幹事・編集長・出版理事としてのそれぞれの立場において、2021年から査読システムの導入と、それに伴う査読プロセスの大幅な改善において顕著な貢献を果たした。
  - 彼らの尽力により、査読の効率化と透明性が大幅に向上し、特に、査読の品質を維持すると同時に、審査期間を大幅に短縮するという目標を実現した。これにより、サービス学の研究者が自身の成果をより迅速に公開し、学術コミュニティと社会全体との対話を促進することを可能にした。さらに、これらの改善により、サービソロジー論文誌への投稿数が顕著に増加した。
  - これは、本論文誌が、迅速なフィードバックと公開を求める研究者にとって魅力的な選択肢となったことを意味する。これらの功績から、上記5名に学会活動貢献賞をそれぞれ贈賞する。

© Society for Serviceology 2025

Society for Serviceology

経営戦略・WGからの活動報告

経営戦略・WGからの活動報告

- **将来構想検討WG（蔵田武志 理事より）**
  - 主査：蔵田武志、椿美智子、持丸正明

- **経営戦略（細野繁 理事より）**
  - 産学交流企画「サービス現場の新たな課題と挑戦 」（第1回報告, 第2回予告）
  - サービス学ロードマップ検討WG（主査：原辰徳、細野繁）

- **サービス学フォーメーションWG （増田央 理事より）**
  - 主査：村松潤一、根本裕太郎、増田央

© Society for Serviceology 2025

http://ja.serviceology.org/

© Society for Serviceology 2025