

サービス学会 表彰式・活動報告・意見交換

- ▶ 16時20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。

2023年6月27日





会長挨拶

持丸 正明（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年を迎えて

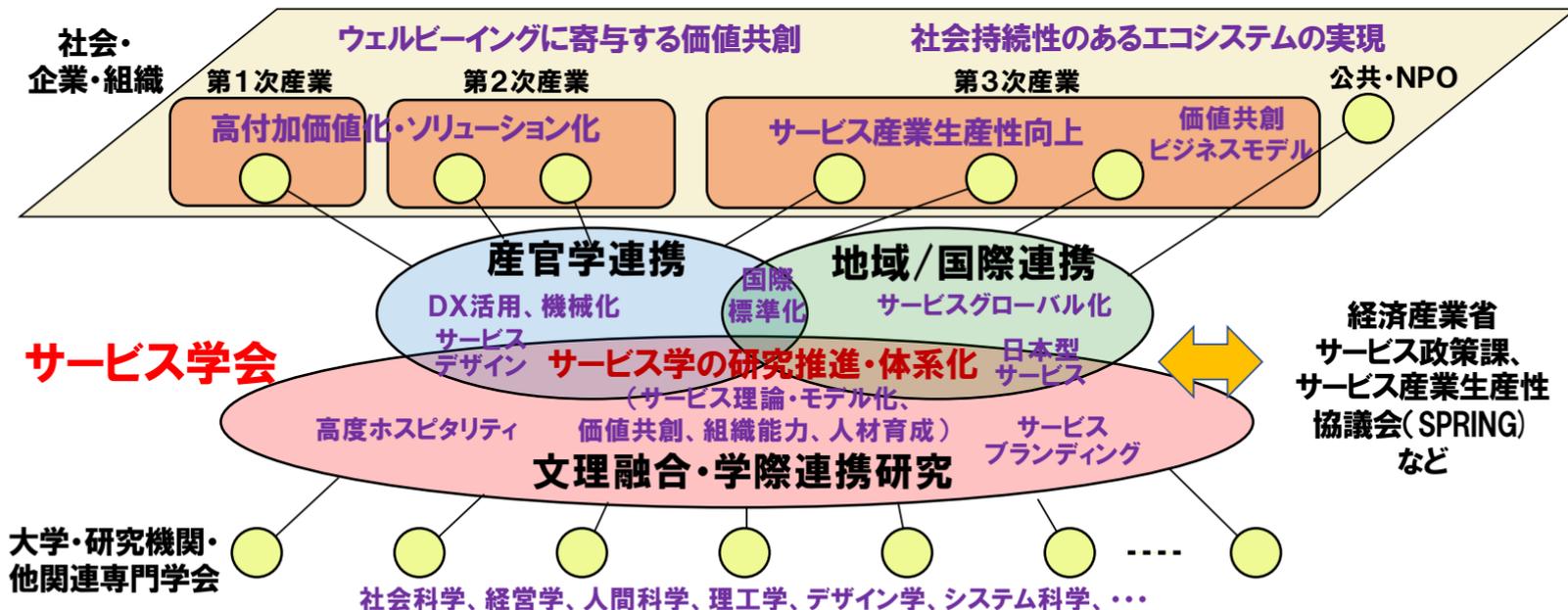
- 社会に役立つサービス学研究 ex. COVID-19対応研究、ベストプラクティス事例のグローバル発信
- 多様な人材交流による課題認識とソリューション提供 ex. サービス産業のR&D的役割・人材育成
- 研究のコア：価値共創、人間とAIとの共進化（DX促進）、製造業のサービス化、サービスデザイン、成熟社会における社会持続性など
- サービスロジーWG → SIG活動にて継続

▶ 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
- ▶ 約580名の会員が在籍（正会員 425名、学生会員 約140名、賛助会員13社） * 2022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	細野 繁	東京工科大学
	財務	青砥 則和	NECソリューションイノベータ株式会社
		野中 朋美	早稲田大学
	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	横浜市立大学
	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
蔵田 武志		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	
	菊地 唯夫	ロイヤルホールディングス株式会社	
顧問		斎藤 敏一	株式会社ルネサンス

▶ 代議員 (21名)

氏 名	所 属
堤 崇士	グロービス経営大学院
渋田 一夫	宮城大学
石垣 司	東北大学
手塚 和宏	サービス産業生産性協議会
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	株式会社ピービット
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	産業技術総合研究所
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



国内大会・国際会議・出版の報告等

国内大会（年1回開催、2or3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→東京



第12回国内大会

- ▶ 日時：2024年3月5日(水)～7日(金)
- ▶ 場所：筑波大学 東京キャンパス文京校舎（東京都文京区）
- ▶ テーマ：
- ▶ 組織 サービス・グランドチャレンジ 一次の10年のために

- ・大会実行委員長：西尾 チヅル（筑波大学）
- ・大会副実行委員長：善甫 啓一（筑波大学）
- ・プログラム委員長：戸谷 圭子（明治大学／サービス学会副会長）
- ・プログラム副委員長：善甫 啓一（筑波大学）、石川竜一郎（早稲田大学）、根本裕太郎（横浜市立大学）



国際会議（2016年以降、隔年を基本に開催してきた）

▶ 東京→横浜→サンノゼ→豊洲→ウィーン→台中→大阪→東京



IC Serv 2023 (The 8th International Conference on Serviceology)

▶ 日時：2023年9月14日～16日

▶ 場所：東京工業大学 大岡山キャンパス

▶ 組織

- General Conference Chair : 日高 一義（東京工業大学）
- Chief Secretary : 渋谷 一夫（宮城大学）
- Executive Scientific Advisor : James C, Spohrer（ISSIP）
- Program Chair : 渡辺 健太郎（産総研）
- Vice-chair (conference chair) : 日高 一義（東京工業大学）
- Vice-chair (award chair) : Spring Han（京都大学）

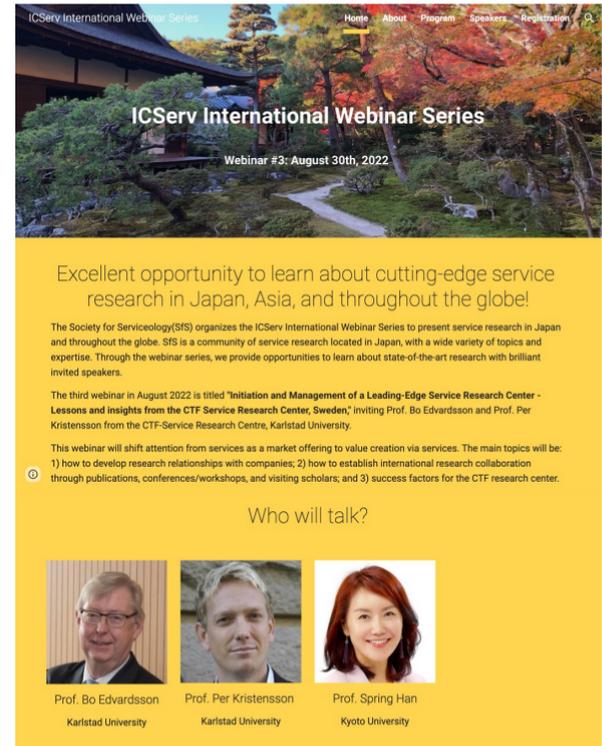


参加登録受付中

Early-bird Registration Deadline: 7月15日

Regular Participation Deadline: 9月7日

- ▶ 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2回 2022年5月17日
 - ゲスト：
 - Prof. Francesco Polese (Naples Forum on Service, Co-Chair)
 - A view on Service research - opportunities and perspectives offered by Network and Systems theories, Service Dominant logic and Service Science
- ▶ 第3回 2022年8月30日
 - ゲスト：
 - Prof. Bo Edvardsson & Prof. Per Kristensson (Karlstad University)
 - Initiation and Management of a Leading-Edge Service Research Center - Lessons and insights from the CTF Service Research Center, Sweden
- ▶ 第4回 2022年11月14日
 - ゲスト：
 - Prof. Alan Wilson (University of Strathclyde)
 - Assoc. Prof. Giuditta Pezzotta (University of Bergamo)
 - Asst. Prof. Johannes Matschewsky (Linköping University)
 - Collaborating with service researchers in Japan: lessons learned from experiences



ICServ International Webinar Series

Home About Program Speakers Registration

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 Center, 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

▶ 多様なコミュニケーション（全7件）

- ・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（全9件）

- ・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（全3件、2023年度も継続）

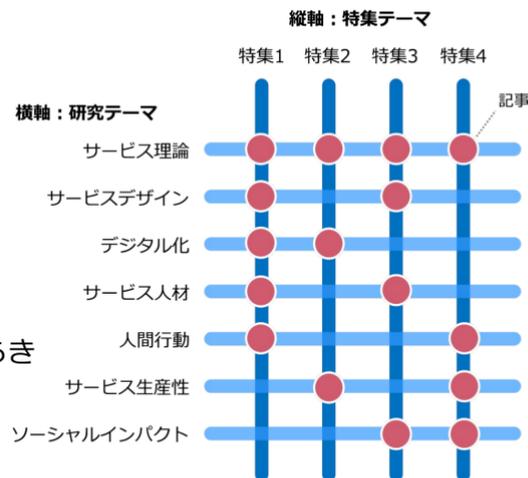
- ・近年注目が高まるESG投資やSDGsのサービスに関わる活動
- ・持続的な制度・取組がもたらす効用や価値

▶ 文化とサービス（2023年度公開）

- ・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

▶ コラム：サービス学と実践

- ・ムラカミロジ（村上輝康）
- ・AI研究者が見るサービス（中島秀之）



- ▶ 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11日〆切の「第11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）：2022年度採録論文（全7件）

- 原著論文
 1. システム・ダイナミクスを用いたコールセンターにおける経営モデルの検討 - 人事施策の業績効果
 2. 経験効用モデルに基づくサービス継続利用を促すリマインダーの最適間隔
 3. 実サービスでの利用可能性を考慮した個人の特性としての解釈レベルと価格反応に関する知見抽出
- 実践論文
 1. 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
 2. 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
- 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
 2. 人生100年時代のWell-beingを支えるサービスモデル

• Journal of Serviceology（英文論文誌）：2022年度採録論文（1件）

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

▶ 企業会員 オンライン座談会

- テーマ：～企業でのサービス学の活用を考える～
- 日程：2022年12月20日 18:00-20:00

▶ SPRINGフォーラム／サービス学会共同企画

- 企業に役立つ実践的な共同研究事例紹介
～アカデミックと企業との共創でサービスを革新する～
- 日程：2022年11月14日 9:30～12:00

▶ 第11回国内大会プレセミナー

- 「サーキュラーエコノミーとサービスイノベーション」
- 日程：2023年2月17日 18:00～20:20

▶ 寄附金の受け入れ体制の確立

▶ 個人名・企業名等を冠した賞、および論文賞の創設

- 新井賞（個人名を冠した賞）の設置 → 第11回国内大会の大会優秀賞選考委員会での追加選考

SPRINGフォーラム／サービス学会共同企画

SPRING
サービス産業生産性協議会

企業に役立つ実践的な共同研究事例紹介 アカデミックと企業との共創でサービスを革新する

サービス学会では、多くの研究者・企業が参画し、文理の垣根を超えて、活発な議論や研究が行われています。今回は、SPRINGとサービス学会との共催により、企業に役立つ実践的な共同研究を紹介することによって、サービスをどう革新するかについて、企業の皆さまと一緒に考える場となることを願っています。

サービス学会 事業企画担当理事 橋 美智子（東京理科大学 経営学部長・教授）
松井 拓己（松井サービスコンサルティング 代表）
野沢 清（サービス産業生産性協議会 執行役）

サービス学会の研究者が企業との共同研究事例を紹介します。

◆ 講演1 従業員エンゲージメントを起点としたサービス経営戦略
～デジタル技術とデータ活用 (仮)
竹中 毅 氏（産業技術総合研究所 サービス価値拡張研究チーム長）

◆ 講演2 おもてなしを科学する
～機内サービスの接客をモデル化して人材育成に活用 (仮)
原 辰徳 氏（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）

◆ 講演3 価値共創を科学する
～感情価値の共創プロセスの可視化
ホー バック 氏（東京工業大学大学院 経営工学系 助教）

◆ ディスカッション 講演者と参加者による質疑・意見交換



SIG活動の紹介

▶ 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。

継続

- ▶ Serviceology SIG : サービスロジー
- ▶ Theory SIG : サービスケーパビリティ
- ▶ Practice SIG : 実学としてのサービス科学・知識科学研究会
- ▶ Education SIG : サステナブルサービスエデュケーション
- ▶ Supply chain SIG : データ駆動型アプローチによるSCMの価値共創
- ▶ Sustainability SIG : グリーンサービスイノベーション

新規

- ▶ 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

ご関心のある方は学会HPから各SIGの担当者にお問い合わせください



表彰式 (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。

...



山内 裕 殿*、竹中 毅 殿*、澤谷 由里子 殿*

▶ 「ICServ及び国際連携に対する貢献」

- サービス学会では2013年より2021年までに、合計7回の国際会議（International conference on Serviceology: ICServ）を開催している。
- そのうち、ICServ2015(米国)、ICServ2017(オーストリア)、Joint Conference of ICSSI2018 and ICServ2018(台湾)は国外での開催となった。ICServはサービス学会活動の国際化、および国際連携を拡大する上で非常に重要な会議となっている。
- 山内裕氏、竹中毅氏、澤谷由里子氏は、それぞれ、長年に渡り複数回のICServで、Program ChairやPublication Chair、Award Chairなどの役割を通して、多大な貢献をするとともに、海外のサービス研究に関する研究機関や団体とも積極的に連携し、海外でのICServの成功にも貢献した。
- 以上の功績から、3氏に対して学会活動貢献賞を贈賞する。

西尾 チヅル 殿*、新井 民夫 殿*、椿 広計 殿、山本 昭二 殿、戸谷 圭子 殿

▶ 「日本学術会議サービス学分科会における貢献」

- 日本学術会議サービス学分科会の活動において、サービス学の社会的認知向上、教育上の意義の確立などに多大なる貢献をされてきたことから、学会貢献賞を贈賞する。具体的には、2012年から開始された日本学術会議 総合工学・経営学合同サービス学分科会(2018年より、経営学・総合工学合同サービス学分科会に変更)での活動、特に以下の二つの業績に関して功績があったものとする。
- 2017年に設定された「サービス学参照基準（正式名称：大学教育の分野別質保証のための教育過程編成上の参照基準 サービス学）」は、大学の学士課程の専門教育がその核として共有することが望まれる基本的な考え方を示すもので、多くの既に確立した学術領域と並んで新領域であるサービス学の参照基準が設定されたことは、学士教育におけるサービス学の重要性、その位置付けを明確化することに役立った。
- 2020年発行の提言「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」では、サービス化する社会の中で市民を含めた個人が主体的に活躍するために涵養すべきサービス学の鍵概念や考え方を整理し、サービス学を体系的に教育するための実装方法、サービス化社会の実現に向けて、市民、産業界、教育組織、国・政府の役割と必要な体制について提言を発行した。これによって、サービス化社会における個人と社会の関係を明確にし、同時に教育内容についても学士を対象とした参照基準の内容をより拡大した。
- これらの功績は、初期から長期・継続的に活動を継続してきた上記の対象者の努力なくしては成し遂げられなかったもので、学会貢献賞の対象として相応しい。

水流 聡子 殿*、原 辰徳 殿*

▶ 「サービスの国際標準化への貢献」

- 水流聡子氏、原辰徳氏は、2017年に発足したISO/TC 312（国際標準化機構の技術専門委員会312「サービスエクセレンス」）において、卓越した顧客体験を実現するためのサービス設計に関する標準を議論するワーキンググループ（WG2）を主導し、その国際規格文書「ISO/TS 24082」を2021年に発行した。
- その後、間髪を入れず、当該国際規格の翻訳JIS規格「JIS Y 24082」を2021年中に発行した。卓越した顧客体験を実現するためのサービス組織能力を意味する「サービスエクセレンス」の考え方を、書籍などを通じて日本のサービス産業やサービス研究者に普及するとともに、その考え方を具現化する設計ガイドライン原案を国内のサービス業実務家や研究者の意見を取り入れながら作成し、さらに国際の場での合意形成を進めてきた。
- サービス学における国際標準の役割を産学に具体的に示しただけでなく、国際の場で日本のサービス研究のプレゼンスを示した点で国内外への貢献が極めて高い。以上の功績から、上記2名に学会活動貢献賞をそれぞれ贈賞する。



学会運営戦略と今後の方針

細野 繁・竹中 毅
(サービス学会 経営戦略担当 新理事・旧理事)

- ▶ サービス研究の重要性やサービス学会への関心はこの10年で高まっているものの、今後の持続的発展に向けては、まず会員増が必要（目標：1000名規模）
 1. 賛助会員の増加や産業界からの会員増による産学連携の推進
 2. 学生会員や若手の会員増と積極的な参加
 3. 文理融合、全国展開を目指した研究者の会員増
- ▶ これまでのサービス学会のアクション
 - 主に産業界に向けたセミナー等の実施（事業担当理事と連携）
 - SPRINGとの連携、賛助会員増に向けた個別の声かけ
 - 出版を通じた外部への情報発信
 - COVID-19関連研究
 - 周年記念として、学生会員の優遇措置、若手の贈賞
- ▶ 成果
 - 正会員（399→425名（2020→2022年度末））、賛助会員（12社→13社）、学生会員（82名→211名*）
 - SPRINGと共催でのフォーラム開催（56名）、座談会（20名）、国内大会プレセミナー（50名）

*うち、約140名が2022年度末までに資格確認済み

1. 会員を増やすための戦略
 - 賛助会員
 - 正会員（アカデミア、産業界）、全国展開
 - 学生会員
2. サービス学会の強みはどこにあるか？
 - 産学連携、ユニークな研究テーマ, etc.
3. サービス学会に期待すること



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