

## 平成23年度研究科横断型教育プログラム(Aタイプ)授業科目

担当研究科名	情報学研究科 (情報教育推進センター) 経営管理大学院		横断 区分	文理横断型	開講 場所	吉田本部 総合研究 2 号棟 3 階ケーススタディ演習室			
授業科目名	サービスモデリング論			講義担当者 所属・氏名	情報学研究科 教授 田中克己 経営管理大学院 教授 原 良憲、 准教授 松井 啓之、特定准教授 前川佳一				
配当 学年	M1、M2	単位 数	2 単位	開講 期	後期	曜時限	火2限 (10:30-12:00)	授業形態	講義
〔授業の概要・目的〕									
<p>広義のサービスに対し、サービスの価値を認識し、分析、転用・活用を行うためのモデリング方法論について講義を行う。ここで対象とするサービスとは、対人サービスをはじめとした第三次産業だけでなく、製造業におけるサービス化も含めた産業全体のサービスである。このようなモデリング方法論により、第三次産業の生産性向上や、IT産業のコモディティ化への対処に寄与できる人材育成をはかることを目的とする。経営管理と情報学との学際・融合領域の講義である。</p> <p>【研究科横断型教育の概要・目的】 経営管理と情報学との学際・融合領域の講義である。したがって双方の学生を意識してデザインした授業科目となっている。その他の研究科の学生にとっても興味深く意義深い内容となっているはずである。</p>									
〔授業計画と内容〕									
項目	回数	内容							
第1部 概説 (3回)									
サービス・マネジメント概論	1	・サービス、イノベーションなどの基本概念の説明を行い、サービスの特性（製造業との対比含む）と生産性向上のための施策等について概説							
モデル化のための概念とモデル化	1	・サービスのモデル化を行う意義、目的、効用などの総論を説明							
UML概論	1	・サービスのモデル化を行う表現手段として、UML (Unified Modeling Language) を概説する							
第2部 ケースを用いたサービス・プロセスの分析演習 (8回)									
全体説明	1	・サービスドメインの 2x2 マトリクス(フロント/バック、リアル/バーチャル)							
フロント/リアル(小売業)	1	・デパートの店員、セルフレジなどの対人サービスとしての小売業事例							
フロント/バーチャル(ネット配信)	1	・コンテンツビジネスのモデル化、今後のコンテンツビジネスのあり方など							
個人プロジェクト発表	1	・学生個人によるユースケース図、アクティビティ図の作成(粒度ごと)							
バック/バーチャル(クラウド)	1	・Google, Amazon, eBay 等のインターネット情報流通サービスの事例							
バック/リアル(物流業)	1	・アウトソーシングを行う経済的合理性、人材派遣業、物流サービスの事例							
ケース総括	1	・第1部と第2部の復習とまとめ							
学生によるサービスモデル化発表	1	・あらかじめグループ化したグループにおける事例発表							
第3部 サービスモデル活用力の発展 (4回)									
サービス品質	1	・SERVQUAL などのサービス品質評価尺度の概説							
リテラシー/価値	1	・利用者視点にたったサービス活用能力(リテラシー)と価値モデルについて							
アセスメント	1	・公共サービスとしての行政サービスや環境改善に対する概説							
発展(リスクマネジメントなど)とまとめ	1	・サービスのモデル化に対する全体のまとめと授業アンケートを実施							
〔履修要件〕									
<p>(経営管理大学院からの履修者向け) 体系的な学習を進めるため、「サービス創出方法論」等のサービス価値創造プログラム関連の授業を受講することが望ましい。</p> <p>(情報学研究科からの履修者向け) 体系的な学習を進めるため、「情報システム設計論I・II」の授業を受講することが望ましい。</p> <p>(その他の研究科からの履修者向け) とくに履修要件は定めないが、経営、サービス、モデルといったことに特に興味を持っていること。</p>									

〔成績評価の方法・基準〕

成績評価の方法は下記の通りとする。

- |              |       |
|--------------|-------|
| ① 授業出席・参加状況  | (20%) |
| ② 個人プロジェクト   | (20%) |
| ③ グループプロジェクト | (30%) |
| ④ 期末レポート     | (30%) |

〔教科書〕

特に定めない。

〔参考書等〕

- ・Teboul, J. (2006) Service Is Front Stage, Palgrave Macmillan (小山順子, 有賀 裕子訳(2007)『サービス・ストラテジー』ファーストプレス)
- ・武政昭利, 佐川聡, 『ビジネスマンのための UML 入門 ビジネスモデリングによるアプローチ』, 毎日コミュニケーションズ, 2004

〔その他(授業外学習の指示・オフィスアワー等)〕

原則として授業終了後の1時間をオフィスアワーとする。