

平成25年度研究科横断型教育プログラム（Aタイプ）授業科目

開講方式	Aタイプ (研究科 開講型)	研究科名	情報学研究科/ 経営管理大学 院	カテゴリー	情報活用・計算科 学科目群	横断 区分	文理横断型		
授業科目名 (英訳)	サービスモデリング論 (Service Modeling & Applying Strategy)			講義担当者 所属・氏名	経営管理大学院 原良憲 松井啓之 前川佳一	開講 場所	経営管理大学院 ケーススタディ演 習室		
配当 学年	修士 専門職	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>本授業では、サービスというフィルターでとらえた社会全体のふるまいを、経営論として理解し、課題認識能力、コミュニケーション能力、情報活用能力の向上などにより、新しい価値を創造できる人材（サービス・クリエイティブクラス）を育成することを目標とする。このため、人や社会を深く理解する方法を身につけ、文理融合の知識を活用してサービスの経済・社会的価値を引き出し、人や社会に還元できる人材育成を行う教育の一環として開講する。</p>									
【研究科横断型教育の概要・目的】									
<p>広い視野と新しい学問領域を創造する能力（俯瞰力と独創力）をもつ大学院生を養成する授業科目である。経済学や経営学（経営戦略、経営組織、マーケティングなど）の基礎知識があれば望ましいが、そうでない場合も履修に支障を来すことはない。</p>									
〔授業計画と内容〕									
<p>第1部 概説（3回）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 サービス・マネジメント概論 サービス、イノベーション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 2 モデル化のための概念とモデル化 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 3 UML概論 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 <p>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）</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 全体説明 フロント/バック、リアル/バーチャルの整理 5 フロント/リアル 小売業など（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を具体的に紹介） 6 フロント/バーチャル iTunes vs. Walkman 7 学生個人によるサービスモデル化のプロジェクト発表 8 バック/バーチャル B2B、クラウドサービス 9 バック/リアル 物流業、業務アウトソーシング（アウトソーシングを行う経済的合理性を含め、人材派遣業、物流サービスを事例として紹介） 10 サービス・ケースの総括 11 学生によるサービスモデル化のグループプロジェクト発表（あらかじめグループ化したグループにおける事例発表を実施） 									

第3部 サービスモデル活用力の発展 (4回)

- 12 サービス品質 (SERVQUAL などのサービス品質評価尺度の概説)
- 13 リテラシーとサービス価値 (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概説)
- 14 行政サービス、環境改善 (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)
- 15 全体のまとめ (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〕

特になし。

ただし、経営学(経営戦略、経営組織、マーケティングなど)の基礎的な知識があれば望ましい。

〔成績評価の方法・基準〕

【成績評価の方法・基準】 下記の順に考慮して決定する予定。

- ① 授業出席・参加状況 (20%)
- ② 中間レポート課題(個人とグループ各1回) (40%)
- ③ 期末レポート課題 (40%)

〔教科書〕

授業中に指示する
(原則として毎回資料を配布する予定)

〔参考書等〕

授業中に指示する

〔その他(授業外学習の指示・オフィスアワー等)〕

随時受け付ける。(電子メールにて事前連絡要)