

最先端研究と市場ニーズを結びつけるための 京大式 Think-up Camp!

サービスの可視化と接客の品質管理

on-line

～顧客満足度向上のための工学的アプローチ～

京大式 Think-up Camp! は、京大研究者が有する最先端の知見・シーズとオモイエル株式会社の「Solution Structure」という考え方をを用いて、みなさまが新たな市場ニーズや研究開発テーマを探索できるセミナーです。

今回のテーマは、嶋田敏講師（京都大学経営管理大学院）の「サービスの可視化と接客の品質管理～顧客満足度向上のための工学的アプローチ～」です。サービスにおける品質やリソースマネジメントの改善を進めるためには、顧客満足につながる指標を明確化しつつ、関係するデータの観測や定量評価を行うことが有効です。また、施策に新しいテクノロジーを取り入れることも効果的です。

本セミナーでは、上記のような顧客に提供する最適なサービスを構築するための方法論にあわせ、個別の企業の取り組み事例についても紹介しますので、サービス業に関わる経営者や事業開発者はもちろんのこと、自社の保有技術を活かした新規サービスの創出に取り組むメーカーの方、サービス業界に限らず顧客への体験価値提供にご興味のある方など、是非ご参加ください。



日程 2022. 2.14 月
14:00～15:50

方式 オンライン
(Zoomウェビナー)

スケジュール

- 14:00～14:05 イントロダクション:5分
- 14:05～14:55 講演
「サービスの可視化と接客の品質管理
～顧客満足度向上のための工学的アプローチ～」
京都大学経営管理大学院 講師 嶋田 敏
- 14:55～15:25 講演
企業の取り組み事例分析
オモイエル株式会社代表取締役 CEO 近田 侑吾
- 15:25～15:50 質疑応答

■ 定員 100名程度

■ 受講料 無料

■ 申込・詳細

<https://www.kyodai-original.co.jp/?p=14473>

■ 申込締切 2月10日(木) 正午



主催 京大オリジナル株式会社

共催 京都大学経営管理大学院
オモイエル株式会社

問合せ先 京大オリジナル株式会社
コンサルティング事業部
TEL:075-753-7765
E-mail: event1@kyodai-original.co.jp

講師ご紹介

嶋田 敏 講師 (京都大学経営管理大学院)

- 東京大学工学部卒業、同大学大学院工学系研究科博士後期課程修了。博士(工学)。京都大学経営管理大学院特定助教を経て、2019年から現職。
- サービスプロセスのモデル化・シミュレーションや、サービスに関する定量分析(業務時間・顧客満足度・従業員のモチベーション等)を研究テーマとしている。



講師から一言

顧客に満足や感動をもたらすには、時・場所・人に応じた接客が求められます。とはいえ、ただの「現場任せ」はマネジメントの放棄でしかなく、望ましい接客が実現できる基盤を整備する必要があります。

今回は、共同研究の取組をもとに
(1) モデル化による活動の可視化

(2) 理解の足場となる定量指標の設定・評価

(3) 定性的な側面の解釈と改善について解説します。

そのうえで、関連領域で期待される発展の方向性や将来的な技術活用の可能性について、本イベントで検討できればと思います。

オモイエル株式会社ご紹介

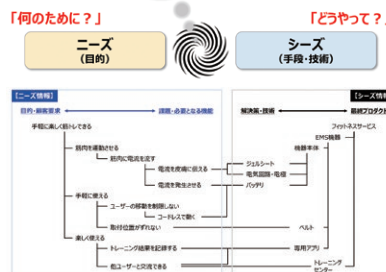
Omoieru

ニーズとシーズをつなぐ「思考」「調査」「場づくり」をサービスの軸とし、プロダクト開発に関わる企業や起業家が想いを得る/想いを言える(おもいえる)ことを支援。
これまでに 70 社・200 テーマ以上の製品・サービス開発プロジェクトに携わる。

- 取引実績: 本田技術研究所、ヤマハ発動機、花王、東レ、豊田合成、竹中工務店など
- 所在地: 東京都千代田区東神田1-15-9
- HP: <https://www.omoieru.co.jp/>



プロダクトの世界観・コンセプトを描く



IdeaEDGE

Powered by Omoieru Inc.

Solution Structureについて

Solution Structureは、ニーズとシーズすなわち「何のために?」と「どうやって?」についての情報を構造化し、それらの関係性を可視化することで、開発するプロダクトの世界観・コンセプトをブラッシュアップする思考法です。

オモイエルでは、情報の関係性を整理する Web ツール IdeaEDGE の提供も行っています。

京大式 Think-up Camp とは!

3,000名以上の京大研究者のうち、知的財産に結びついているのは200名程度のみであり、未だ知られていないが、社会実装できる研究成果も多数存在。そのため、「Solution Structure」という仕組みで市場ニーズとの関係性を可視化し、企業との共同研究、知財化、社会実装を目指していくための講座です。

【注意事項】

■ Zoomの仕様や使い方に関するお問い合わせには、お答えしかねます。また、お客様の環境等が原因で発生した、視聴できないといったトラブルにつきましては個別の対応はございません。予めご了承ください。

■ 次の行為はお控えください。

- 本セミナーの全部または一部を第三者に提供する行為
- 本セミナーの録音、録画、撮影、その他複製行為
- 同時に二台以上のデバイスで本サービスを利用する行為

京大オリジナル株式会社

京大オリジナル株式会社は、京都大学が100%出資した事業子会社で、研修講習事業とコンサルティング事業を行っています。弊社の収益の一部は京都大学に還元され、最先端の研究などに活用されます。

京大オリジナル(株)のイベントはこちら

https://www.kyodai-original.co.jp/?page_id=2180



最新のイベント案内やイベントレポートはこちら
<https://www.facebook.com/kyodaioriginal/>

