

平成29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・職名・ 氏名	経営管理大学院 教授・原良憲 教授・松井啓之 特定准教授・前川佳一		開講 場所	経営管理大学院 総合研究2号館 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	使用 言語	日本語																																																									
【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】</p> <p>無形のサービスの活用のしかたは、卒業後社会で活躍するすべての研究科の学生にとって、必要な教育である。多様なサービス価値を統一的な見方や観点で比較検証することは、種々のサービスに関するイノベーションの理解・活用だけでなく、今後のキャリアパスを策定するにあたって重要である。本講義は、種々の専門領域の学生の受講を想定し、講義の中で情報活用に関する概念や方法論を学べる考慮がなされている。このような多面的アプローチが研究科横断型教育としての目的である。</p> <p>This class lectures theories of service modeling to value, analyze and apply the service. The scope of the class should not be limited to the tertiary industry as symbolized by consumer services, but should cover overall industry including industrial shift from manufacturing companies toward service value creation. This service methodology fosters human resources that contribute to improving productivity in tertiary industry and/or to tackling commoditization in IT industry. Thus, lectures should be interdisciplinary between business administration and informatics.</p>																																																																				
【到達目標】																																																																				
無形性、同時性、異質性、消滅性のあるサービスに対して、モデル化・視覚化することによるイノベーション創出支援、情報共有、情報活用、ビジネスモデル理解等のプロセスに関する基本的事項を理解する。また、学んだ方法論と実務との関連について理解する。																																																																				
【授業計画と内容】																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>回数</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">第1部 概説 (3回)</td> </tr> <tr> <td>サービス・マネジメント概説</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>モデル化のための概念とモデル化</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>UML 概説</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td colspan="3">第2部 ケースを用いたサービス - プロセスの分析演習 (7回)</td> </tr> <tr> <td>情報流通サービス</td> <td>1</td> <td>・Google, Amazon, eBay 等のインターネット情報流通サービスの事例分析</td> </tr> <tr> <td>小売業</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>教育</td> <td>1</td> <td>・大学教育を中心に企業教育なども含めた事例分析</td> </tr> <tr> <td>業務アウトソーシング</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>コンテンツサービス</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>デジタル機器サービス</td> <td>1</td> <td>・デジカメなどデジタル機器を対象としたサービス化、価値創出について</td> </tr> <tr> <td>学生によるサービスモデル化発表</td> <td>1</td> <td>・あらかじめグループ化したグループにおける事例発表</td> </tr> <tr> <td colspan="3">第3部 サービスモデル活用力の発展 (5回)</td> </tr> <tr> <td>行政サービス、環境改善</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>サービス品質</td> <td>1</td> <td>・SERVQUAL などのサービス品質評価尺度の概説</td> </tr> <tr> <td>リテラシーとサービス価値</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>今後の展望</td> <td>1</td> <td>・サービス・イノベーションとしての今後の展望を説明</td> </tr> <tr> <td>全体のまとめ</td> <td>1</td> <td>・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</td> </tr> </tbody> </table>												項目	回数	内容	第1部 概説 (3回)			サービス・マネジメント概説	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 概説	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 (7回)			情報流通サービス	1	・Google, Amazon, eBay 等のインターネット情報流通サービスの事例分析	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	教育	1	・大学教育を中心に企業教育なども含めた事例分析	業務アウトソーシング	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	コンテンツサービス	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	デジタル機器サービス	1	・デジカメなどデジタル機器を対象としたサービス化、価値創出について	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 (5回)			行政サービス、環境改善	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	サービス品質	1	・SERVQUAL などのサービス品質評価尺度の概説	リテラシーとサービス価値	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	今後の展望	1	・サービス・イノベーションとしての今後の展望を説明	全体のまとめ	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
項目	回数	内容																																																																		
第1部 概説 (3回)																																																																				
サービス・マネジメント概説	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 概説	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 (7回)																																																																				
情報流通サービス	1	・Google, Amazon, eBay 等のインターネット情報流通サービスの事例分析																																																																		
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																																																																		
教育	1	・大学教育を中心に企業教育なども含めた事例分析																																																																		
業務アウトソーシング	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																																																																		
コンテンツサービス	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																																																																		
デジタル機器サービス	1	・デジカメなどデジタル機器を対象としたサービス化、価値創出について																																																																		
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 (5回)																																																																				
行政サービス、環境改善	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																																																																		
サービス品質	1	・SERVQUAL などのサービス品質評価尺度の概説																																																																		
リテラシーとサービス価値	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																																																																		
今後の展望	1	・サービス・イノベーションとしての今後の展望を説明																																																																		
全体のまとめ	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																																																																		

Topic(S)	# of Class(es)
Part 1 Overview 3 Introduction to Service Management (Basic theories and terminologies, Productivity in Service) Concept for Modeling (Rationale behind, objectives and values of service modeling) Overview of UML (Unified Modeling Language)	
Part 2 Service Process Analyses through cases 7 IT Service (Google, Amazon, eBay) Retailing (Department store, supermarket) Education (College education and education inside companies) Outsourcing (Economic value of outsourcing, temporary staff service, logistic service) Contents Service (Modeling of contents providing business) Digital Gadgets (Digital camera, PC and more) Presentations of Group Work	
Part 3 Service Model Advanced 5 Public Service and Environmental Management Service Quality ("SERVQUAL," service quality measurement) Literacy and Service Value (Service recipients' view and literacy) Selected Topic (TBA) Wrap up (Q&A)	
〔履修要件〕 特になし。 但し、経営管理大学院からの履修者は、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。 また、情報学研究科からの履修者は、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。	
〔成績評価の方法・観点及び達成度〕 成績評価の方法は下記の通りとする。 <ul style="list-style-type: none"> ① 期末レポート課題 50% ② 中間課題 30% ③ 授業出席・参加状況 20% Grading Policy <ol style="list-style-type: none"> 1. Term Paper: 50% 2. Group Work: 30% 3. Class Attendance: 20% 	
〔教科書〕 児玉公信 『UML モデリング入門(2008)』(日経 BP 社) 榊原清則 『「展望論文:日本の技術経営」(2003.10月)』 バート・ヴァン・ローイ他 Looy, Bart van, Paul Gemmel and Roland van Dierdonck 『サービス・マネジメント(統合的アプローチ上・中・下) Services management : an integrated approach(2004)』(ピアソン・エデュケーション Financial Times Management)	
〔参考書等〕 一橋大学イノベーション研究センター『イノベーション・マネジメント入門』(日本経済新聞社) ISBN:978-4532132231 クレイトン・クリステンセン『イノベーションのジレンマ: 技術革新が巨大企業を滅ぼすとき』(翔泳社) ISBN:978-4798100234	
〔授業外学修(予習・復習)等〕 種々のサービス領域の企業事例を調査・分析する。上場企業に対しては、アニュアルレポート等が公開されているので参照されたい。	
〔その他(授業外学習の指示・オフィスアワー等)〕 時限の前後の1時間を原則としてオフィスアワーとする。その他の時間についてはメールによるアポイントを経ることとする。 Office hour is before and after the class: appointment through e-mail recommended. Yoshinori Hara: hara@gsm.kyoto-u.ac.jp Hiroyuki Matsui: hmatsui@gsm.kyoto-u.ac.jp Yoshikazu Maegawa: maegawa@gsm.kyoto-u.ac.jp オフィスアワー実施の有無は、KULASIS で確認してください。	