Course number	G-LAS12 80013 SJ13				
Course title (and course title in English)	サービスモデリング論 Service Modeling & Applying Strategy		Instructor's name, job title, and department of affiliation	Graduate School of Management Senior Lecturer,SHIMADA SATOSHI	
Group	Interdisciplinary Graduate Courses		Field(Classification)	Statistics, Informatics and Data Science	
Language of instruction	Japanese	Old group		Number of credits	2
Number of weekly time blocks	1	Class style	Seminar (Face-to-face course)	Year/semesters	2025・Second semester
Days and periods	Tue.2	Target year	Graduate students	Eligible students	For all majors

(Students of Graduate School of Informatics, Graduate School of Management cannot take this course as liberal arts and general education course. Please register the course with your department.)

[Overview and purpose of the course]

「サービス」において、無形の事象や財、プロセス等が価値をもたらす。複数のステークホルダがサービスを適切に認識し、その情報を共有するためにはサービスを視える化することが効果的である。本講義では複数の側面からのサービスモデリングについて、手法やモデル化の意図等を解説する。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。

サービスを表現するモデルについての基礎的な知識を身に着けたうえで、モデルの利用場面や利用方法を理解する。これを通じて、付加価値の増加・効率化・生産性の向上といった事業の改善に寄与できる人材となることを目指す。

[Course objectives]

物財と異なる性質（無形性、同時性、異質性、消滅性）を含むサービスに対して、モデル化することによる情報の活用・共有やビジネスモデルの理解を深める。また、学んだモデル・手法を利用して他者との議論や認識の擦り合わせを身につける。

[Course schedule and contents)]

1、ガイダンス
サービスに関わる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）
や生産性向上のための施策、関連するモデル等について概説
2、モデル化と「モデル」の理解
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、モデル化の道具：モデリング言語
サービスのモデル化を行う表現手段として、UML（Unified Modeling Language）等
のモデリング言語について概説する
また、今後の活動の単位となるグループを構成し、自己紹介等を行う

4、サービスのケース演習概説
演習の全体像、および、ケースの分類軸（フロント／バック、リアル／バーチャル）について解説
5、学生個人によるサービス紹介のグループ内発表
グループ内でパワーポイント資料を用いてグループメンバーに対してプレゼン。
および、他メンバーのプレゼンに対するコメント・フィードバック。
6、フロント/リアル
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紹介

Continue to サービスモデリング論(2)↓↓↓

サービスモデリング論(2)

7、フロント/バーチャル
音楽携帯プレーヤー（iPod vs ウォークマン）の事例について紹介
8、バック/バーチャル
クラウドサービスの事例について紹介
9、バック/リアル
物流業、業務アウトソーシング、人材派遣業等の事例について紹介

10、サービスの品質
SERVQUALなどのサービス品質評価尺度について概説
11、サービスの顧客と価値
利用者視点にたったサービス活用能力と価値について概説
12、グループプロジェクト発表とケースの総括
グループ単位で学生によるサービスモデル化の事例発表を実施
13、行政サービス
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
14、最終個人発表
個人発表（受講数に応じて、全体orグループ内）
15、総括
講義全体のまとめ、および、授業アンケートを実施

[Course requirements]

履修条件はなく、本講義単独での受講可。体系的な学習としては、「サービス創出方法論」等の経営管理大学院、サービス＆ホスピタリティプログラム関連の授業を受講することが望ましい。

[Evaluation methods and policy]

授業出席・参加状況(30%)、個人発表課題(40%)、グループ発表課題(30%)

[Textbooks]

Instructed during class

[References, etc.]

（References, etc.）
児玉公信 『UMLモデリング入門』（日経BP社）（2008）
榊原清則、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』（ピアソン・エデュケーションFinancial Times Management）（2004）
その他、講義中に紹介

[Study outside of class (preparation and review)]

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。

[Other information (office hours, etc.)]

原則として授業の後の時間帯をオフィスアワーとする。
メールで事前連絡することが望ましい。
e-mail: shimada.satoshi.4a@kyoto-u.ac.jp (嶋田)

Continue to サービスモデリング論(3)↓↓↓

サービスモデリング論(3)

[Essential courses]