科目ナンバリング	G-LAS12 80013 LJ13						
授業科目名 <英訳>	サービスモデリング論 Service Modeling & Applying Strategy			担当者所属 職名・氏名	非常勤講師 嶋田　敏		
群	大学院横断教育科目群	分野(分類)	統計・情報・データ科学系	使用言語	日本語		
旧群		単位数	2単位	時間数	30時間	授業形態	講義（対面授業科目）
開講年度・開講期	2024・ 通年集中	曜時限	集中 9月9日（月）～11日（水）2限～5限、9月12日（木）2限～4限	配当学年	大学院生	対象学生	全学向

（情報学研究科, 経営管理大学院の学生は，全学共通科目として履修登録できません。所属部局で履修登録してください。）

[授業の概要・目的]

「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。

[到達目標]

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。

[授業計画と内容]

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
4、グループ発表・個人発表の概要説明とモデル活用
講義で行ってもらうプロジェクト発表についての概要を説明。サービスのいくつかのモデルを活用し、プロジェクトにおいてサービスを捉える観点を紹介。
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

5、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
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
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

サービスモデリング論(2)へ続く↓↓↓

サービスモデリング論(2)

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、個人発表
個人プロジェクトについて発表を行う（受講数に応じて、全体orグループ内）
13、サービスの領域と特性
公共サービスとしての行政サービスのような特異な性質をもったサービスや、その環境に対する概説
14、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
15、総括
講義全体のまとめ、および、授業アンケートを実施

[履修要件]

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。

[成績評価の方法・観点]

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%)

[教科書]

授業中に指示する

[参考書等]

（参考書）
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

[授業外学修（予習・復習）等]

発表を行うプロジェクトについては、実在のサービス事例を調査・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（オフィスアワー等）]

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)