

Course number	G-LAS12 80013 LJ13				
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	Part-time Lecturer, SHIMADA SATOSHI		
Group	Interdisciplinary Graduate Courses	Field(Classification)	Statistics, Informatics and Data Science		
Language of instruction	Japanese	Old group		Number of credits	2
Hours	30	Class style	Lecture (Face-to-face course)	Year/semesters	2025・Intensive, year-round
Days and periods	Intensive TBD	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]					
<p>「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ー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。</p> <p>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。</p>					
[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]					
Day1：第1回～第4回 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスに関する議論全体を俯瞰 ・「モデル」および「モデル化」の概要 ・講義全体での課題等の説明 					
Day2：第5回～第8回 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスのある軸で分類し、それぞれの特性を解説 ・特定の場면을対象に具体的なモデル化の演習 					
Day3：第9回～第12回 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスモデルの研究における位置づけ ・サービスの品質と評価 					
Day4：第13回～第15回 <ul style="list-style-type: none"> ・特定のサービス領域・分野の解説 ・サービスの顧客と価値 					
Continue to サービスモデリング論(2)					

サービスモデリング論(2)

・グループ演習の発表・フィードバック

[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、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%)、個人課題(30%)、グループ発表課題(40%)

[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)]

発表を行う課題については、実在のサービス事例を調査・分析することがある。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: sshimada@fc.ritsumeai.ac.jp (嶋田)