科目ナンバリング G-LAS12 80013 LJ13															
授業科目名 サービスモデリング論 <pre> <pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre>							担当職名	世当者所属					敏		
群	大学院横断教育科目群				·野(分類)	統計	・情報・データ科学系 使用言語 日本						本語		
旧群		単位数	2単位		時間数 30		80時間		授業形態		講義	講義(対面授業科目)			
開講年度・ 開講期	2025・ 通年集	中	曜時限	集中未定	1			配当	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]

Day1:第1回~第4回

- ・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

- ・サービスをある軸で分類し、それぞれの特性を解説
- ・特定の場面を対象に具体的なモデル化の演習

|Day3:第9回~第12回

- ・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

- ・特定のサービス領域・分野の解説
- ・サービスの顧客と価値
- ・グループ演習の発表・フィードバック

# サービスモデリング論(2)

#### [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、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%)、個人課題(30%)、グループ発表課題(40%)

#### [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。

# [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: sshimada@fc.ritsumei.ac.jp (嶋田)

# [主要授業科目(学部・学科名)]