

事業の実施による取組の例

本事業の実施により、ビジネス知識、IT知識、人間系知識等の分野融合的な知識を兼ね備え、サービスに関して高いレベルの知識と専門性を有するとともに、サービスにおいて生産性の向上やイノベーション創出に寄与する資質をもった人材を育成するための教育プログラムが構築されました。

人間系(カウンセリング手法)知見の導入

東北大学の例

カウンセリングはクライアントの(時には本人さえも気づかぬ)心を推し量る作業であり、この技法を上司 部下、従業員 顧客のベクトルで活用するように指導。

労働集約的なサービス財の特性を意識した生産方法に資する人間系知識を習得。

人間系知見の教育プログラムでの活用例

顧客のクレームにどのように応えるかのロールプレイを実施

- ・商品の代金を返金してほしいのか
- ・謝ってもらえば満足なのか
- ・面目を回復してほしいのか

心や満足の金額的評価を学習

うつ状態の従業員による労働損失の推計

体系的な教育カリキュラムの開設

東京工業大学の例

「社会的サービス価値のデザイン・イノベーター育成プログラム」

以下の3分野にわたり25科目余を提供し、文理融合の視点から「知の海図」を描ける広い視野を与え、社会・ビジネスにおけるサービス価値の創造・革新マインドを涵養することを目指している。

「社会的サービス価値の創出基礎」分野

「社会的サービス価値の設計」分野

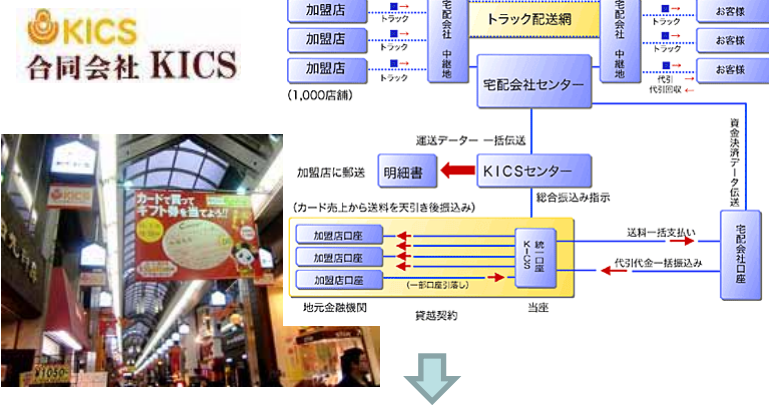
「社会的サービス価値の分析・評価」分野

カテゴリ	開講科目	
社会的サービス価値の創出基礎	サービス工学基礎論 社会システム論 社会的価値創成の理論と実務 共生と競争のシステム科学 社会システムモデリング 社会シミュレーション 社会サービスシステム設計論	協働マネジメント論(有修年度) 異文化知識と多文化(有修年度) コンテンツサービス創成論 顧客ネットワーク創成実習 顧客体験創成実習 価値創造社会システム科学 価値創造社会システム科学の展開
社会的サービス価値の設計	経営戦略とイノベーション 社会設計システム論	企業経営と管理 知財活用サービスマネジメント
社会的サービス価値の分析・評価	教育サービス論 社会サービスシステム設計論 SME社会シミュレーション実習	UI/UXシミュレーション実習 環境社会設計実習

インターンシップの実施

京都大学の例

京都が誇る地域情報化推進団体の事例を、インターンシップを通じて研究
 合同会社KICS(主な事業:カード一括処理事業、物流経費合理化事業等)



京都大学の特徴である「文理融合教育」を生かした事例分析と応用展開

- ・人類学的方法論(エスノグラフィ/行動観察)による現場の深い理解
- ・IT活用(サービスのモデリングなど)した発展応用

「サービス価値創造プログラム」設立と連動した地元(京都・大阪)企業との長期的関係構築

インターンシップ履修者による、対象企業への事業提案や起業(観光サービスなど)

ケース教材の開発

西武文理大学の例

実在する企業へのインタビュー等を元に、サービス業のミドルマネージャーの行動特性にあわせ、3段階のケース教材計120件を作成した。

また、ケースメソッド教授法のFD研修会を開催し、ケース教材を活用した授業の質向上に努めた。

ケース教材の一例「A航空会社」より抜粋

場所は、2008年9月22日21時フランスのパリ、シャルル・ド・ゴール空港、A航空会社カウンター前。「私」は途方に暮れていた。パリでの仕事を成功裡に終え、意気揚々と、予約したはずの飛行機会社のチェックインを済ませようとした。その時、こともあろうか、航空会社のオーバーブッキングが発覚したのである。予約したフライトは23:35にパリを出発し、23日18:00に日本(成田空港)に到着する予定だった。突然、私に告げられた事実は、あと1時間待って、キャンセルがあったかどうか確認しないと、この予定していた飛行機に乗れるかどうか確認できないという「結果」だけだった。(以下略)

(本教材では、航空会社での航空機のオーバーブッキングによる経済合理性確保と顧客との関係構築について学生に考えさせる教材となっている。)

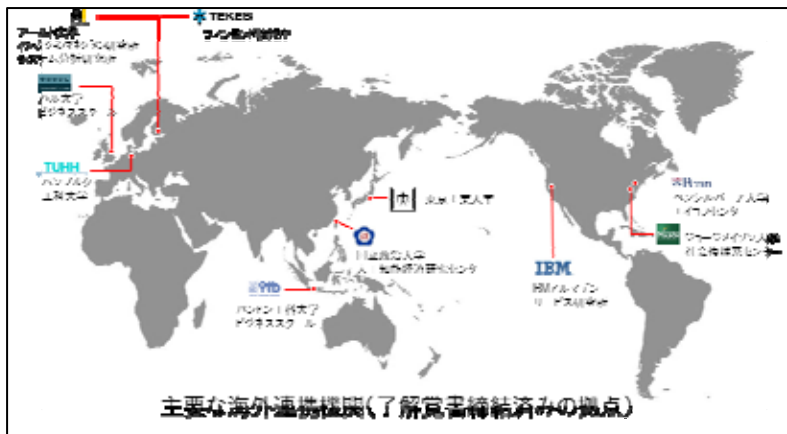
武者修行プログラムの実施

東京工業大学の例

平成20年度と平成21年度に計13名の学生を2週間～2か月間にわたり、海外の大学・研究機関に派遣し、サービスに関するインターンシップ等を通じて海外の研究者からサービス科学の活用等に関して指導を受けるとともに、国際ネットワークの形成活動を行った。

派遣先: アメリカ、カナダ、イギリス、フィンランド、イタリア、オランダ、ニュージーランド、バングラデシュ

ヘルシンキ工科大学(現アールト大学)で行われたサービス・サマースクールに学生4名を派遣し、サービス科学分野を主導する研究者やIBM等の先端的なサービス関連企業の講師の講義に参加。



サービス産業に関するデータベースの構築

筑波大学の例

アンケート調査、資料調査等により、講義で活用することを目的として実践データを集め、データベースを構築。

データベースは以下の3つがあり、その一部が筑波大学ホームページにおいて公開されている。

顧客情報データベース

- ・ガソリンスタンド・銀行顧客調査
- ・モバイル顧客調査

人的資源データベース

- ・病院における人的資源調査

企業財務データベース

- ・銀行財務調査



産業界等との連携

東北大学の例

東北産業活性化センターから資料の提供を受け、東北の企業について、生産性の向上や、イノベーションを実現しているかどうかという観点から、東北地域サービス産業のベストプラクティス選定を行った。

河北新報社及び宮城県観光課と協力し、携帯電話を使用した観光客への満足度調査などを行い、サービスの生産性とイノベーションの定量的測定の方法について学修した。



事業成果の公開講座への活用

筑波大学の例

「サービスカイゼン研修コース」

本事業で新規科目を開発するにあたり蓄積された、シミュレーションや統計に関する知見を生かし、サービス業において5年以上の実務経験、もしくはそれに相当する経験を持った人を対象に、サービス改善に役立つ先進の理論と分析手法に関する講義・演習を行う公開講座を開講。

平成21年度～平成22年度は56名が受講



サービス・イノベーション人材育成 情報交換会について

サービス・イノベーション人材育成の情報交換会では、プロジェクトに選定された12大学の取組担当者が集まり、プロジェクトの進捗状況等について情報交換を行い、各プロジェクトにおける成果の共有を進めるとともに、サービス・イノベーション人材育成の在り方等について議論を行った。

【平成20年度】

第1回
主催：東北大学
期日：平成20年6月20日(金)

第2回
主催：筑波大学
期日：平成20年10月27日(月)

第3回
主催：東京工業大学
期日：平成21年2月16日(月)

【平成21年度】

第1回
主催：東京工業大学
期日：平成21年4月30日(木)

第2回
主催：京都大学
(経営管理大学院)
期日：平成21年5月22日(金)

第3回
主催：西武文理大学
期日：平成21年11月26日(金)

第4回
主催：明治大学
日時：平成22年3月4日(木)

【平成22年度】

第1回
主催：関西大学
日時：平成22年5月21日(金)

第2回
主催：京都大学
(薬学部・薬学研究科)
日時：平成22年8月6日(金)

第3回
主催：神戸大学
日時：平成22年12月3日(金)

第4回
主催：慶應義塾大学
日時：平成23年3月7日(月)

各プロジェクトについての問い合わせ先

(メールアドレスは*を@に置き換えてください)

「サービス・イノベーション・マネージャーの育成 サービス・セクターの生産性管理のための人材育成」

東北大学大学院経済学研究科産学連携による実践型人材育成事業支援室

メールアドレス: serv_inov*econ.tohoku.ac.jp

ホームページ: <http://www.econ.tohoku.ac.jp/econ/serviceinno/index.html>

「顧客志向ビジネス・イノベーションのためのサービス科学に基づく高度専門職業人育成プログラムの開発」

筑波大学大学院システム情報工学研究科経営・政策科学専攻サービス・イノベーションプロジェクト室

メールアドレス: sip_info*keisei.tsukuba.ac.jp

ホームページ: <http://sip.keisei.tsukuba.ac.jp/>

「社会的サービス価値のデザイン・イノベーター育成プログラム」

東京工業大学大学院社会理工学研究科

メールアドレス: courses*valdes.titech.ac.jp

ホームページ: <http://www.service-i.titech.ac.jp/>

「サービス価値創造マネジメント」教育プログラムの開発」

京都大学経営管理大学院掛

メールアドレス: keieikyomu*mail2.adm.kyoto-u.ac.jp

ホームページ: <http://www.si.gsm.kyoto-u.ac.jp/>

「高付加価値を生む、シミュレーション・マインドを持ったミドル・マネージャー育成プログラムの構築 - サービス・マネジメント100(3段階ケース・メソッド)の開発と運用 -」

西武文理大学総務課

メールアドレス: soumu*bunri-c.ac.jp

ホームページ: <http://www.bunri-c.ac.jp/univ/sip/index.html>

「サービス・イノベーションの真髄を把握し、活用する人材育成プロジェクト」

明治大学大学院グローバル・ビジネス研究科サービス・イノベーションセンター

メールアドレス: guroken*misc.meiji.ac.jp

ホームページ: <http://www.kisc.meiji.ac.jp/~servinno/index.html>

補助事業全体についての問い合わせ先

「産学連携による実践型人材育成事業 - サービス・イノベーション人材育成 -」

文部科学省高等教育局専門教育課

人文・社会科学教育係

電話: 03 - 5253 - 4111 (内線2935、2992)

メールアドレス: senmon*mext.go.jp