

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」

(サービス・イノベーション・マネージャーの育成)

成果報告書

目次

I. 成果概要	
成果報告	・・・・・・・・・・ 1
II. 成果内容	
1. 事業実施成果	
(1) 平成 19 年度事業実施成果報告書	・・・・・・・・・・ 2
(2) 平成 20 年度事業実施成果報告書	・・・・・・・・・・ 7
(3) 平成 21 年度事業実施成果報告書	・・・・・・・・・・ 11
2. 平成 19 年～21 年度事業実施状況総括	・・・・・・・・・・ 15

平成 22 年 3 月

東北大学大学院経済学研究科
サービス・イノベーション人材育成推進プログラム室

I. 成果概要

(1) 成果報告

サービス・イノベーション人材育成推進プログラム
事業運営・推進委員会

取組責任者のリーダーシップ、および研究科長の総指揮のもと、「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業運営・推進委員会は、着実に事業を推進している。当委員会は、3つの視点を中心に判断している。

- ① 当初計画した事業が適切に遂行されているか、
- ② 目的に対応した成果が達成されたか、
- ③ プロジェクト経費が適切に執行され、経費の執行記録が適切に整理・保管されているであり、詳細については、以下のとおりである。

① 事業の適切な遂行について

(1) 教育面：本プログラムのために開講された8つの新規授業科目を含めて当初事業計画書に挙げられた授業科目は、全て欠けることなく適切に開講した。加えて、座学のみならず、公開セミナーや官庁等と連携した調査活動、IVICTと連携したハイ・サービスのケース・スタディなど実務講義も実践されていた。

(2) 研究面：2度にわたる国際コンファレンスの開催と英文プロシーディング発行により、国際レベルの研究成果を蓄積した。インターネットによる顧客満足度調査、CSI（顧客満足度指数）やSNS（ソーシャルネットワークワーキングサービス）の開発、企業のケース事例プロジェクト等、サービス・サイエンスのフロンティア分野の研究にも積極的に取り組んだ。同時に、3冊の教材作成を通じ、他大学の研究に資する研究資源の充実を行った。

② 目的に対応した成果について

2007年度～2009年度の3年間を通じ、のべ51名の大学院生が本プログラムを履修し、人材育成も計画通り進んだ。また文部科学省から「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」を受託した全国13大学との交流会や企業との合同シンポジウムへの参加等、他大学との事業連携にも精力的に取り組み、教材・カリキュラム開発を通じてプログラムの目的を遂げ、成果を挙げた。

③ 予算の適切な執行について

平成19年度～20年度業務収支決算報告に示されているように、予算執行は適正に行われ、事業の結果に関する記録も適切に管理、保存されている。

II. 成果内容

1. 事業実施成果

(1) 平成19年度事業実施成果報告書

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」 実施成果報告

平成19年度「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」の実施成果は、以下の通りである。

I 委託業務の内容

1. 委託業務の名称

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

2. 委託業務の趣旨・目的等

近年、経済におけるサービス部門の増大、国際比較において日本のサービス部門生産性の伸びが低いこと、そして intangibles（見えざる企業の経営資源）が企業の価値を左右するという指摘が行われている。この問題に対処するため、われわれは企業目標と現場をつなぐ存在が必要であり、現有スタッフの下で現場を束ね、方向づける管理者が必要であると考えます。さらに、地方では競争による淘汰メカニズムが働きにくいことや地域格差を解消するため、地方でサービス・セクターの振興が必要であることが指摘できる。そこで、本プロジェクト目的は、サービス・セクターにおいて新たな生産性を創造し、サービスの質を管理できる人材(サービス・イノベーション・マネージャー)を育成することである。

3. 委託業務の実施成果等

(1) 具体的内容及び方法

本プロジェクトは、以下の内容を実施した。

- ① 数理・工学系と経済・経営学の融合した「新たな知」の教育、
- ② サービス・セクターにおける生産性を計測する「データ収集プロジェクト」
- ③ 教育とそこから波及される研究成果を社会に普及・還元するシンポジウム、セミナー、コンファレンスを実施した。

- ①「新たな知」（サービス・サイエンス）の教育事業は、以下のカリキュラムの提供による方法により、知識の伝授を行った。

修了年限2年間の修士課程；下記4分野から20単位修得を修了要件とする。以下のカリキュラム表において、※印については本事業によって新規に開講される講義である。

I エージェントの行動と経済成長・イノベーションにかかわる基礎的な経済経営理論	
1. 企業行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学（企業部門）、産業組織論、マネジメント・サイエンス※、企業の数理モデル※	3. 労働と人的資源の経済経営理論 人的資源の経済分析※、経営組織論、加齢経済学（高齢労働者問題）、産業心理学※
2. 消費者行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学、マーケティング管理論（消費者心理学）	4. サービス経済の特性と経済成長 産業組織論、中級マクロ経済学（経済成長）
II サービス・イノベーションにつなげるための事業分野の理解	
1. 医療・福祉サービス評価論 医療福祉システム、福祉経済学、加齢経済学（少子・高齢対策）	3. 行政サービス評価論 財政、監査論、パブリック・マネジメント※
2. サービス・マーケティング論 マーケティング管理論（総論）、マーケティング・リサーチ	4. ファイナンスとサービス・マネジメント 経営分析、財務管理（ファイナンス論）、金融論
III イノベーションを定量化するためのサービス分野の情報・統計・数理分析	
1. 統計・計量分析入門 中級計量経済学	3. プログラミング論・数値解析論 経営工学、計算機実験論※
2. サービス経済統計論 経済統計学	4. 生産性測定と実証分析論 経営統計学、計量経済学
IV イノベーションをマネジメントするための経営戦略	
1. 顧客指向のサービス・マネジメント 経営戦略論	3. サービス・マネジメントのマーケティング・リサーチ マーケティング・リサーチ
2. サービス・マネジメントとIT 経営情報論、情報価値論※、企業情報システム	4. イノベーションの創出とマネジメント ベンチャー企業政策、研究開発管理

この他、特定教員の演習を必修とし、修士論文を作成する。

②サービス・セクターにおける生産性を計測する「データ収集プロジェクト」は、以下の方法による。

I. 地域内の事業者と連携した、生産性改善の実践プロジェクト	大学院学生が顧客満足度の収集、分析に関する知識を得るため、観光サービスの消費者満足度調査の仕組み作りを企画し、平成20年1月～3月にかけて宮城県、仙台・宮城デスティネーションキャンペーン事務局、各地域の観光地現場の協力を得てプレ調査を実施した。調査は、観光客に携帯電話を用いてその場でアンケートを回答してもらい送信する方法は平成20年3月7日から3月21日までの間で行われ、短期間ながらのべ118件の回答結果が寄せられた。
II. サービス・セクターにおける生産性とイノベーションの定量的測定プロジェクト	通信販売利用者を対象として顧客満足度を調査することを目的に平成20年1月21日から年3月31日までインターネットを使ったアンケート調査を行った。期間中調査は3回行われ、第1回調査では2000サンプル、第2回調査では1500サンプルの回答を得た。最後の第3回調査は1500サンプルの回答を得た。これにより、合計で5000サンプルの顧客満足度に関する生のデータが得られたこととなり、サービス・イノベーション教育、研究のための貴重な統計的データが得られた

④ 教育とそこから波及される研究成果を社会に普及・還元する事業は、以下の方法による。

シンポジウム、セミナー、コンファレンス	①プロジェクト始動研究集会を10月中に行うほか、プロジェクト中間・成果報告会を期間中それぞれ1回行う。②教育によって得られた成果を評価にさらし、国際レベルでの情報発信を行うため、期末に国際コンファレンスを行い、履修者にも参加させる。
----------------------------	--

(2) 実施成果

時期	委託業務の内容
19年10月～ 20年2月	東北大学大学院博士課程前期2年の課程における授業の提供 演習（ゼミ）を通じた論文指導を行った
19年9月～ 20年3月	地域内の事業者と連携した、生産性改善の実践プロジェクト 宮城県、東北経済産業局との検討会、サービス・セクターならびに従事者の生産性改善のためのデータ収集を行った
19年10月	プロジェクト始動研究集会の開催 事業関係者ならびにプログラム履修者の参加によるキック・オフ・シンポジウムを開催した
19年10月～ 20年3月	C S I（顧客満足度指標）データベース構築および分析プロジェクト 米国A C S Iの調査、ならびに「日本版C S I」開発と分析のための調査設計とデータ収集事業を行った

19年11月、12月および20年1月、2月	サービス・イノベーション・テクニカル・セミナー 地域企業に生産性改善、サービス向上のための経営知識を提供、また生産性改善のための人材育成講座を開催した
20年3月	国際コンファレンスの開催 国外の研究者の参加による国際コンファレンス（宮城県仙台市内）を行った

4. 委託業務の実施体制

取組責任者のリーダーシップ、および研究科長の総指揮のもと、本プログラムは「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業運営・推進委員会を設置し、ミッション毎に統括担当を割り振り、事業の効果的実施へのマネジメント体制を確立した。

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」 事業運営・推進委員会

総指揮 : 事業責任者
研究科長 日野秀逸

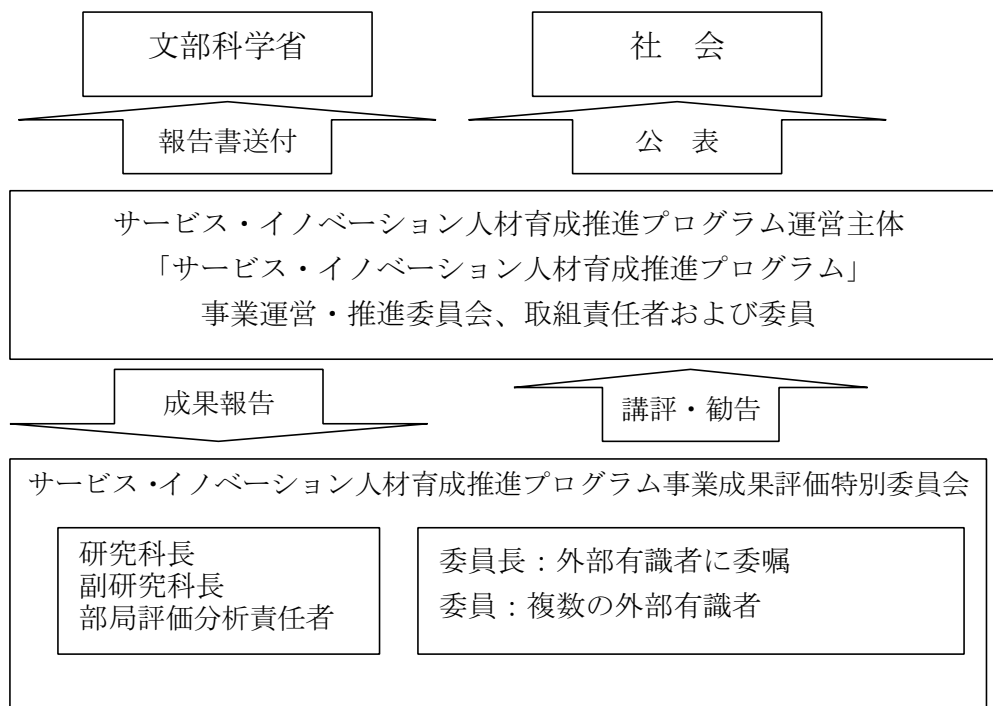
取組責任者 : 教授・地域イノベーション研究センター長
佃 良彦 (研究全体の統括、推進責任者)

教授 西澤昭夫	イノベーションと経営戦略プログラム担当・統括
教授 照井伸彦	統計・数理的分析プログラム担当・統括
教授 権 奇哲	地域企業との共同タスクおよび実習推進担当・統括
教授 吉田 浩	医療・福祉、公共サービスプログラム担当・統括
教授 秋田次郎	経済学分野および事業の外部評価担当・統括

5. 委託業務の評価体制等

本プロジェクトの評価のため、「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業成果評価特別委員会を組織し、独立・中立的な立場から大学外の人員による評価を受けることとした。

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」 事業成果評価体制



評価にあたっては、①東北大学評価データベースによる客観的、定量的指標による評価資料、②東北大学経済学研究科自己点検報告書および外部評価委員会による評価資料、および本事業の一次資料として③「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム事業報告書」を用いる。最終評価内容は「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム事業成果評価特別委員会報告」として取りまとめて公表した。同時に事業を毎年改善するため、取組責任者に講評・勧告が行われた。

6. 委託業務の期間

平成 19 年 9 月 4 日 ～ 平成 20 年 3 月 31 日

7. 文部科学省との連絡担当者（氏名・職名・電話番号等）

氏名	大学名・職名	勤務先所在地・電話番号・e-mail
吉田 浩	東北大学・教授	仙台市青葉区川内27-1, 022-795-6292 hyoshida@econ. tohoku. ac. jp

(2) 平成20年度事業実施成果報告書

「産学連携による実践型人材育成事業」 実施成果報告

平成20年度「産学連携による実践型人材育成事業」の実施成果は、以下の通りである。

I 委託業務の内容

1. 委託業務の名称

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

2. 委託業務の趣旨・目的等

近年サービス部門が実体経済に占める割合は増大し、そのサービス部門の日本での生産性の伸びは国際的比較では低いとされている。日本が今後とも高い生産性の経済を維持するためには、このサービス部門でのイノベーションを積み重ねてゆくことが必要である。

そこで、本事業はサービス・セクターにおいて新たな生産性を創造し、サービスの質を管理できる人材(サービス・イノベーション・マネージャー)を育成することを目標とする。

3. 委託業務の実施成果等

(1) 具体的内容及び方法

本プロジェクトは、以下の内容を実施した。

- ① 数理・工学系と経済・経営学の融合した「新たな知」の教育
- ② 現実のサービス・イノベーションの内容を明らかにするための実践的プロジェクト
- ③ 教育や研究の成果を社会に普及・還元する教材作成や情報発信

各内容の実施方法は以下のとおりである。

- ① 「新たな知」(サービス・サイエンス)の教育事業は、以下のカリキュラムの提供による方法により、知識の伝授を行った。

修了年限2年間の修士課程；下記4分野から20単位修得を修了要件とする。以下のカリキュラム表において、※印については本事業によって新規に開講される講義である。

I エージェントの行動と経済成長・イノベーションにかかわる基礎的な経済経営理論	
1. 企業行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学（企業部門）、産業組織論、マネジメント・サイエンス※、企業の数理モデル※	3. 労働と人的資源の経済経営理論 人的資源の経済分析※、経営組織論、加齢経済学（高齢労働者問題）、産業心理学※
2. 消費者行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学、マーケティング管理論（消費者心理学）	4. サービス経済の特性と経済成長 産業組織論、中級マクロ経済学（経済成長）
II サービス・イノベーションにつなげるための事業分野の理解	
1. 医療・福祉サービス評価論 医療福祉システム、福祉経済学、加齢経済学（少子・高齢対策）	3. 行政サービス評価論 財政、監査論、パブリック・マネジメント※
2. サービス・マーケティング論 マーケティング管理論（総論）、マーケティング・リサーチ	4. ファイナンスとサービス・マネジメント 経営分析、財務管理（ファイナンス論）、金融論
III イノベーションを定量化するためのサービス分野の情報・統計・数理分析	
1. 統計・計量分析入門 中級計量経済学	3. プログラミング論・数値解析論 経営工学、計算機実験論※
2. サービス経済統計論 経済統計学	4. 生産性測定と実証分析論 経営統計学、計量経済学
IV イノベーションをマネジメントするための経営戦略	
1. 顧客指向のサービス・マネジメント 経営戦略論	3. サービス・マネジメントのマーケティング・リサーチ マーケティング・リサーチ
2. サービス・マネジメントとIT 経営情報論、情報価値論※、企業情報システム	4. イノベーションの創出とマネジメント ベンチャー企業政策、研究開発管理

この他、特定教員の演習を必修とし、修士論文を作成する。

②現実のサービス・イノベーションの内容を明らかにするために行う実践的プロジェクトの内容は以下のとおりである。

- I. 実際に顧客、消費者、購入者にアプローチし、サービスの需要サイドに注目した、日本版顧客満足度指数（CSI）に関わるデータ収集を行った。
- II. 供給者にアプローチし、高い生産性が生まれるためのメカニズムを企業や事業者の現場から明らかにした。
- III. 実際に情報共有・ナレッジマネジメントシステムの運用・開発に触れることで、IT がサービス・イノベーションに及ぼす効果を理解した。

③教育や研究の成果を社会に普及・還元する教材作成や情報発信の事業。

I. セミナー、コンファレンス

期間中、大学院生、研究者のほか本テーマに強い関心を寄せる参加を希望する企業、事業者等に教育・研究成果を伝達するため、ワークショップやテクニカル・セミナー、国際コンファレンスを開催した。

(2) 実施成果

時期	委託業務の内容
20年4月～ 21年3月	東北大学大学院博士課程前期2年の課程におけるサービス・イノベーションプログラムとしての授業を提供した
20年4月～ 21年3月	ITがサービス・イノベーションに及ぼす効果を理解するために、ナレジマネジメントシステムの運用・開発・情報共有した
20年6月～ 21年3月	日本版顧客満足度指数（CSI）関連のデータ収集、指数化のための調査プロジェクトの推進した
20年7月～ 21年3月	供給者にアプローチし、高い生産性が生まれるためのメカニズムを企業や事業者の現場から明らかにした
20年7月 ～21年3月	大学院生、研究者他本テーマに強い関心を寄せる参加を希望する企業、事業者等を対象としたワークショップやテクニカル・セミナーを開催した
21年3月	国内外の研究者及び履修者の参加による国際コンファレンスを行った

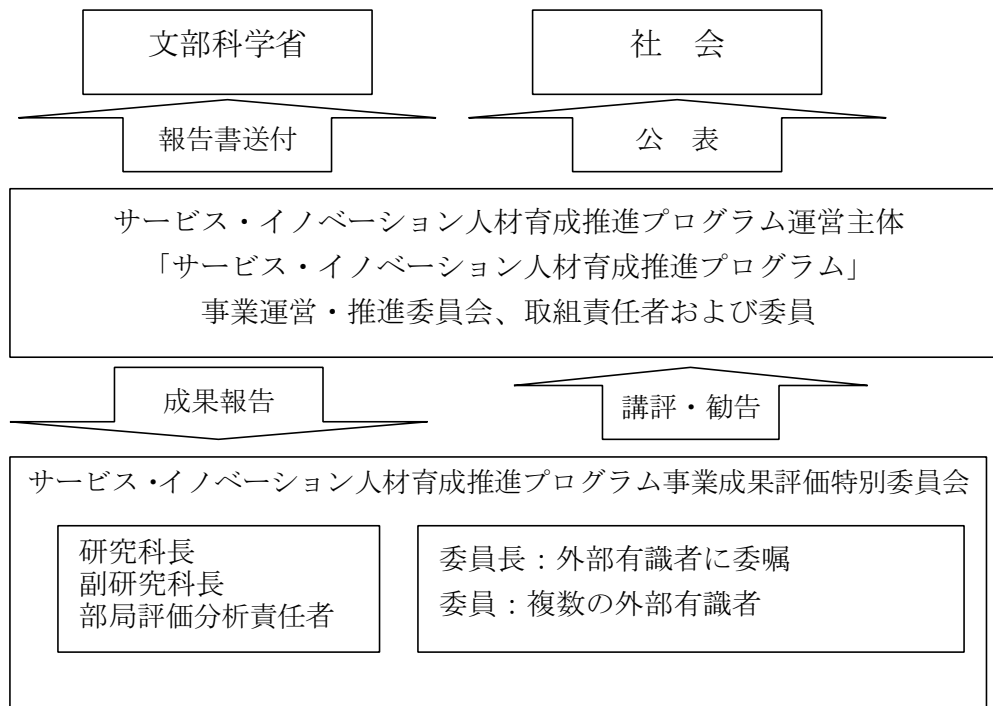
4. 委託業務の実施体制

取組責任者のリーダーシップ、および研究科長の総指揮の下、本プログラムは「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業運営・推進委員会を設置し、ミッション毎に統括担当を割り振り、事業の効果的実施へのマネジメント体制を確立した。

5. 委託業務の評価体制等

本プロジェクトの評価のため、「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業成果評価特別委員会を組織し、独立・中立的な立場から大学外の人員による評価を受けた。

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業成果評価体制



最終評価内容は「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム事業成果評価特別委員会報告」として取りまとめて公表した。同時に事業を毎年改善するため、取組責任者に講評・勧告が行われた。

6. 委託業務の期間

平成20年4月1日 ～ 平成21年 3月31日

7. 文部科学省との連絡担当者（氏名・職名・電話番号等）

氏名	大学名・職名	勤務先所在地・電話番号・e-mail
吉田 浩	東北大学・教授	仙台市青葉区川内27-1, 022-795-6292 hyoshida@econ.tohoku.ac.jp

(3) 平成21年度事業実施成果報告書

「産学連携による実践型人材育成事業」 実施成果報告

平成21年度「産学連携による実践型人材育成事業」の実施成果は、以下の通りである。

I 委託業務の内容

1. 委託業務の名称

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

2. 委託業務の趣旨・目的等

数年来、経済におけるサービス部門の増大、国際比較においてわが国のサービス部門における伸びが低く、また intangible（見えざる企業の経営資源）が企業の価値を左右するという指摘がなされている。この問題に対処するために企業目標と現場をつなぐ存在は必須となり、現有スタッフの下で現場を束ね、方向づける「管理者：マネージャー」の育成が必要となる。

そこで、本事業はサービス・セクターにおいて新たな生産性を創造し、サービスの質を管理できる人材(サービス・イノベーション・マネージャー)を育成することを目標とする。

3. 委託業務の実施成果等

(1) 具体的内容及び方法

本プロジェクトは、以下の内容を実施した。

1. 数理・工学系と経済・経営学の融合した4分野から構成される「新たな知」の教育
2. サービス・セクターにおける生産性の計測および評価、事業場における生産性改善のための実践的プロジェクト（インターンシップ、ベストプラクティスのケース・スタディ）
3. 教育や研究成果を社会に普及・還元するセミナー開催、教材作成

各内容の実施方法は以下のとおりである。

1. 「新たな知」（サービス・サイエンス）の教育事業は、以下のカリキュラムの提供による方法により、知識の伝授を行った。

修了年限2年間の修士課程；下記4分野から20単位修得を修了要件とする。以下のカリキュラム表において、※印については本事業によって開講されている講義である。

I エージェントの行動と経済成長・イノベーションにかかわる基礎的な経済経営理論	
1. 企業行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学（企業部門）、産業組織論、マネジメント・サイエンス※、企業の数理モデル※	3. 労働と人的資源の経済経営理論 人的資源の経済分析※、経営組織論、加齢経済学（高齢労働者問題）、産業心理学※
2. 消費者行動の経済経営理論 中級ミクロ経済学、マーケティング管理論（消費者心理学）	4. サービス経済の特性と経済成長 産業組織論、中級マクロ経済学（経済成長）
II サービス・イノベーションにつなげるための事業分野の理解	
1. 医療・福祉サービス評価論 医療福祉システム、福祉経済学、加齢経済学（少子・高齢対策）	3. 行政サービス評価論 財政、監査論、パブリック・マネジメント※
2. サービス・マーケティング論 マーケティング管理論（総論）、マーケティング・リサーチ	4. ファイナンスとサービス・マネジメント 経営分析、財務管理（ファイナンス論）、金融論
III イノベーションを定量化するためのサービス分野の情報・統計・数理分析	
1. 統計・計量分析入門 中級計量経済学	3. プログラミング論・数値解析論 経営工学、計算機実験論※
2. サービス経済統計論 経済統計学	4. 生産性測定と実証分析論 経営統計学、計量経済学
IV イノベーションをマネジメントするための経営戦略	
1. 顧客指向のサービス・マネジメント 経営戦略論	3. サービス・マネジメントのマーケティング・リサーチ マーケティング・リサーチ
2. サービス・マネジメントとIT 経営情報論、情報価値論※、企業情報システム	4. イノベーションの創出とマネジメント ベンチャー企業政策、研究開発管理

この他、特定教員の演習を必修とし、修士論文を作成する。

2. サービス・セクターにおける生産性の計測および評価、事業場における生産性改善のための実践的プロジェクト内容は以下のとおりである。

I. サービス・セクターへの参加を通して、経済学・経営学・サービス・イノベーションの各分野における実務課題に触れ、課題の解決方法、成果の取りまとめ手法、実践的考え方を習得した。

II. 供給者にアプローチし、高い生産性が生まれるためのメカニズムを企業や事業者の現場に訪問し、明らかにした。

3. 教育や研究成果を社会に普及・還元するセミナー開催、教材作成を行った。

I. セミナー

期間中、大学院生、研究者のほか本テーマに強い関心を寄せる参加を希望する企業、事業者等に教育・研究成果を伝達するため、テクニカル・セミナーを開催した。

II. 教材作成と成果普及事業

本プログラムの概要、運営ノウハウや上記セミナー、実践プログラムの内容等を文書・映像資料等にとりまとめ、3冊の教材として形に残し、イノベーション技法の企業・社会への普及に尽力し、当該分野の研究者、後進の大学院に教育及びその波及としての研究素材を提供した。

(2) 実施成果

時期	委託業務の内容
21年4月～ 22年3月	東北大学大学院博士課程前期2年の課程におけるサービス・イノベーションプログラムとしての授業を提供した
21年4月～ 22年3月	ITがサービス・イノベーションに及ぼす効果を理解するため、情報共有・ナレッジマネジメントシステムを運用した
21年7月～ 22年3月	サービス・セクターへの参加を通して、実務課題に触れ、課題の解決方法、成果の取りまとめ手法、実践的考え方を習得した
21年7月～ 22年3月	供給者にアプローチし、高い生産性が生まれるためのメカニズムを企業や事業者の現場に訪問し、明らかにした
21年7月～ 22年12月	大学院生、研究者他、本テーマに強い関心を寄せる参加を希望する企業、事業者等に教育・研究成果を伝達するため、テクニカル・セミナー開催した
21年9月 ～22年3月	教材作成ならびに研究成果普及事業 事業開始後随時、教育および本事業成果物を記録、大学のWebサイト等を通じて順次公表した

4. 委託業務の実施体制

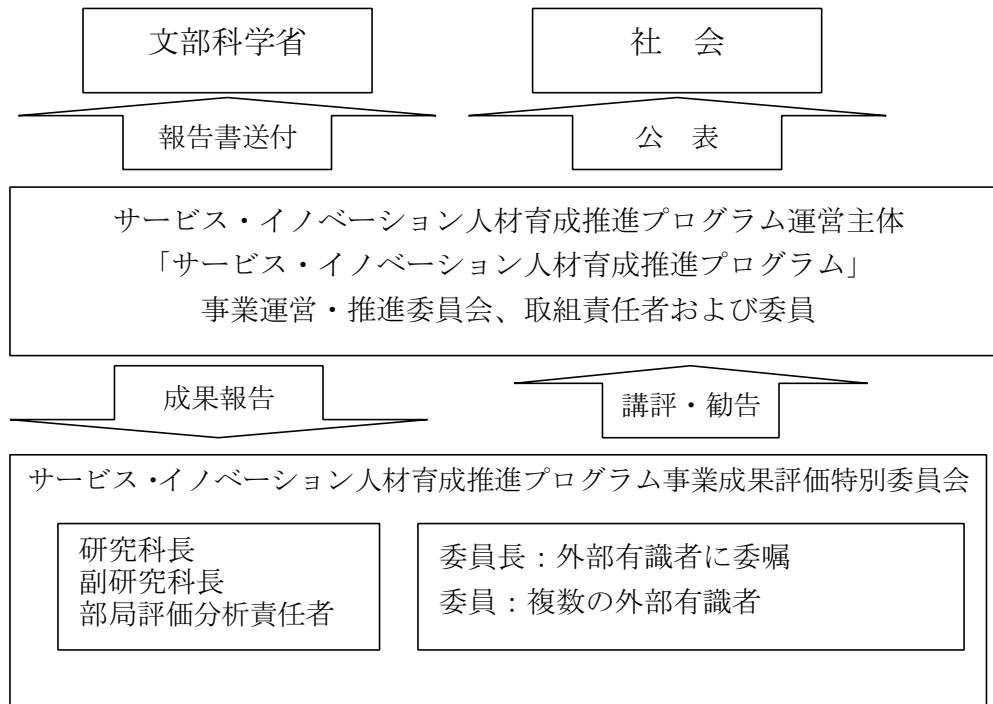
取組責任者のリーダーシップ、及び研究科長の総指揮の下、本プログラム「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」事業運営・推進委員会を設置し、ミッション毎に統括担当を割振り、事業の効果的実施へのマネジメント体制を確立した。

5. 委託業務の評価体制等

本プロジェクトの評価のため、「サービス・イノベーション人材育成推進プログラ

ム」事業成果評価特別委員会を組織し、独立・中立的な立場から大学外の人員による評価を受けた。

「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」 事業成果評価体制



中間評価内容は「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム事業成果評価特別委員会報告」として取りまとめて公表した。同時に事業を改善するため、取組責任者に講評・勧告が行われた。

6. 委託業務の期間

平成21年4月1日 ～ 平成22年 3月31日

7. 文部科学省との連絡担当者（氏名・職名・電話番号等）

氏名	大学名・職名	勤務先所在地・電話番号・e-mail
吉田 浩	東北大学・教授	仙台市青葉区川内27-1, 022-795-6292 hyoshida@econ. tohoku. ac. jp

2. 平成19～21年度事業実施状況総括

サービス・イノベーション人材育成推進プログラム事業運営・推進委員会が実施責任を負っているが、当委員会は、平成19年10月に本プログラムを開始以来、『実施計画書』にしたがって事業を着実に実施した。本プログラムは、次の三つの主要事業計画

- ①数理・工学系と経済・経営学の融合した「新たな知」の教育、
- ②サービス・セクターにおける生産性の計測および評価、事業場における生産性改善のための「実践的プロジェクト」、
- ③教育とそこから波及される研究成果を社会に普及・還元するシンポジウム、セミナー、コンファレンス、教材作成、

から成り立つ。「平成19～21年度事業実施状況報告」を次ページに事業計画ごとの一覧表にして示す。

平成19～21年度事業実施状況一覧表

項目	実施計画	実施状況
①「新たな知」の教育	既存の28の認定授業科目に加え、「マネジメント・サイエンス」「働く人ところ」「サービス・イノベーション特別演習」「人的資源の経済分析」、「パブリック・マネジメント」「情報価値論」「計算機実験論」「企業の数理モデル」を新規に開講。	本プログラムの予定の講義科目を全て開講する。サービス・イノベーション特別演習を開講し、のべ履修者数は51名となった。規定取得単位を満たした22名(予定)の者には、サービス・イノベーション人材育成推進プログラム修了証を発行する。
②実践的プロジェクト		
2-1 地域内の事業者と連携した実践的プロジェクト	観光サービスの消費者満足度調査の仕組み作りを企画し、宮城県、仙台市等の協力を得てプレ調査を実施。	観光客に携帯電話を用いたアンケートを実施し、サービス・イノベーション教育、研究のための素材データの収集、携帯電話アンケートシステム開発の成果が得られた。
2-2 顧客満足度指標データベース構築及び分析プロジェクト	通信販売利用者を対象として顧客満足度を調査することを目的にインターネットを使ったアンケート調査の実施。	アンケート調査を実施した。合計で5,000サンプルの顧客満足度に関するデータを取得し、サービス・イノベーション教育、研究のための統計的データ蓄積と知見の向上に寄与した。
2-3 サービス・イノベーション教育	事業推進のための情報共有ならびに知識創造型のデータベースとしてSNSを構築。ニーズ調査、	アンケート調査および外部大学へのインタビュー調査の実施、SNSの構築及び開発を行った。当研究科

推進システムの構築・開発	使用実態の調査、機能調査後、サービス・イノベーションプログラム-SNSの稼動。	へ専用サーバーを設置すると同時に本格稼動。16のコミュニティ、学生及び教員240名が参加した。
2-4 日本版CSI 開発プロジェクト	アメリカのACSIの問題点抽出及び問題解決に向けた新しいCSIモデルの開発。	サービス・イノベーション国際コンファレンスにおいて、「A Comparative Study on CSI Modeling」と題した発表、各国の研究者と議論及び意見交換を行った。
2-5 企業ケースプロジェクト	経済産業省の「ハイ・サービス300選」を念頭に、財団法人東北産業活性化センター、東京商工リサーチ等と連携して東北地域サービス業のベストプラクティス集の作成に取り組む。	定量的基準と定性的基準により選定された512社の中から、9社を選抜し、企業訪問を行うと共にケース事例を作成した。2010年3月に東北産業活性化センター(IVICT)と共催でシンポジウムを開催した。
項 目	実 施 計 画	実 施 状 況
2-6 インターネットリサーチ	「河北ジョイント・リサーチ」と称し、河北新報社と協力して、リサーチを行う。	調査項目を協議し、1回約600名対象に2回のインターネットリサーチを実施した。結果は、一部新聞掲載された。
2-7 官庁・企業でのインターンシップ	官庁・企業等に協力を依頼し、大学院学生を実社会へ派遣し、実践力と適応能力を研鑽する。	宮城県観光課、富谷町、河北アドセンター等に受け入れを要請し、業務への理解促進、キャリア形成への支援、問題解決能力を養った。終了後には各自プレゼンテーション、レポートによる報告を行った。
③セミナー・コンファレンス		
3-1 テクニカル・セミナーの開催	地域の事業者、経営者、官公庁職員、研究者等を対象にした一般開放セミナーの開催。	国内外が活躍する研究者や企業経営者を招聘し、17回のセミナー開催でのべ553人が参加し、サービス産業の現場について知見を得た。
3-2 国際コンファレンスおよびセミナーの開催	各国のサービス産業生産性と、顧客満足度指数をテーマにした2度にわたる国際コンファレンスと国際セミナーの開催。	第1回目は、中国、台湾、韓国、タイ、オーストラリアの研究者が参加して報告が行われ、2日間で延べ103名が参加した。 第2回目は、アメリカ、フィンランド、中国、韓国の研究者を迎え、各国のサービス産業の現状と顧客満足度指数開発・運用についての取り

		<p>組み及びびについて意見交換した。それぞれの報告内容はプロシーディングとして公表されている。</p> <p>2009年10月には、台湾のHsu氏を招き、「Human capital Investment and productivity growth in Asian tigers」の講演を開催した。</p>
3-3 大学交流会の開催	「サービス・イノベーション人材育成推進プログラム」受託大学による交流会を実施および参加。	<p>第1回幹事校として開催の際、各大学の事業進捗状況と問題点の抽出及び次年度以降へ向けての報告があった。サービス・イノベーション人材育成委員会委員と経済産業省、文部科学省担当者による報告・講演がなされた。2回目以降も出席を欠かさず、サービス・イノベーション人材育成推進プログラムの発展に向け、議論を交わした。</p>
3-4 IVICT (東北産業活性化センター)とのシンポジウムの開催	東北のベストプラクティスに選定された企業の代表者を招待し、その成功事例について、ディスカッションを行う。	2010年3月に公開シンポジウムを開催した。大学側より、「サービス・イノベーション」人材育成に関する理論的講演、そして代表3社による成功事例が話され、約100名の参加者が活発な討議を行った。
項目	実施計画	実施状況
④教材開発・作成		
4-1 サービス・イノベーションの展開	当研究科が3年間実施してきたセミナーや講義内で展開された教育プログラムを体験し、尚一層「サービス・イノベーション人材育成」の拡大を目指すことを目的とした教材を作成する。(A5版、全240ページ)	大学教員5名の執筆者によって、イノベーションを創出するための理論から現状分析する能力を養成し、それと同時に、第一線で活躍する実務者4名の執筆により、臨場感溢れる内容となっている。教材は、後進大学院や大学に配付され、人材育成の一助を担っている。
4-2 働く人といこころ：ビジネスに活かすカウンセリング	労働者の心理的側面に注目し、生産の現場において安定して高い生産性が実現されるために管理者が知っておくべきことを産業カウンセリングの観点から学習することを目的とした教材を作成する。(A5版、全120ページ)	働く人の気持ちを知る、管理者の役割、メンタルヘルス不全の経済コスト推計、自分が目指すべき上司像から実践的な内容として、信頼関係をつくるためのコミュニケーションや職場の問題等、部下の能力を最大限に引き出すことのできるサービ

		ス・イノベーション・マネージャー人材の育成に役立てるテキストとなっている。
4-3 東北ベストプラクティスケース分析	東北地域のサービス産業は、現下の厳しい経済環境を克服するため、各企業等において様々な取り組みが進められている。定量的かつ定性的選定基準を設け、最終的に112社を「光り輝く企業」として選定、東北産業活性化センターと共に書籍としてまとめた。この中から、とりわけ優良かつ取材同意が得られた企業に対し、実際に訪問、インタビューを実施し、ケース分析を行い、後進の企業や人材育成の学ぶことができる要素を提供することを目的とする。(A5版、全100ページ)	東北を地盤としてサービス業を展開している企業における業種は、非常に偏りがあり、情報通信や医療・福祉、教育・学習支援に相当するものは限定されている。その中から、カスタマー・ソリューション、システム・ロックイン、ベスト・プロダクト等イノベーションを起こし、成功に導いた要素を実際に訪問ならびにヒアリングし、現状と成功までの過程、今後の展開に迫っている。後進の大学院・大学ならず、実務者たちにも非常に役立つ教材となっている。