

サービス・イノベーション人材育成推進プログラム 各大学実施プロジェクト概要

1. 東北大学
2. 筑波大学
3. 東京工業大学
4. 京都大学
5. 西武文理大学
6. 明治大学

「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の概要

東北大学

- ①サービス・セクターにおいてサービスの質を管理する「サービス・イノベーション・マネージャー」を育成
- ②数理・工学系科目と経済・経営学を融合した「サービス・サイエンス」の教育カリキュラムを用意
- ③さらに、企業における生産性改善、サービスの質に関するデータ収集のための「実践的プロジェクト」を実施

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プログラム事業推進運営・推進委員会

経済経営学専攻博士前期課程内にコース設置

地域イノベーション研究センター

教育プログラムの概要

- ・【理論】情報・統計・数理分析＋戦略的経済・経営・工学的理論
- ・【実践】事業者と連携した、実践プロジェクトおよび顧客満足度指標データベース構築事業

協力・連携

- ・宮城県「富県プログラム」、東北経済産業局、地域民間企業・産業界、公益団体等
- ・東北大学内各研究科との融合的協力

外部評価 特別委員会設置

普及展開方策

公開シンポジウム、企業セミナー、WEBによるデータ・教材の成果提供

期待される成果物(アウトプット)

- ・サービス・イノベーション・マネージャーの輩出
- ・イノベーション・マネジメント教材、ハンドブック
- ・「日本版CSI*」の構築とデータの蓄積、供用

*CSI: 顧客満足度指標、米国は大統領令で先行開発。日本導入急售

年次計画

平成19年度

キック・オフ・セミナー等による着実な事業始動と初期成果追求

平成20年度

連携PJ, 調査による本格的な事業成果の創出と普及促進

平成21年度

国際コンファレンス等による事業成果の結実と定着継続

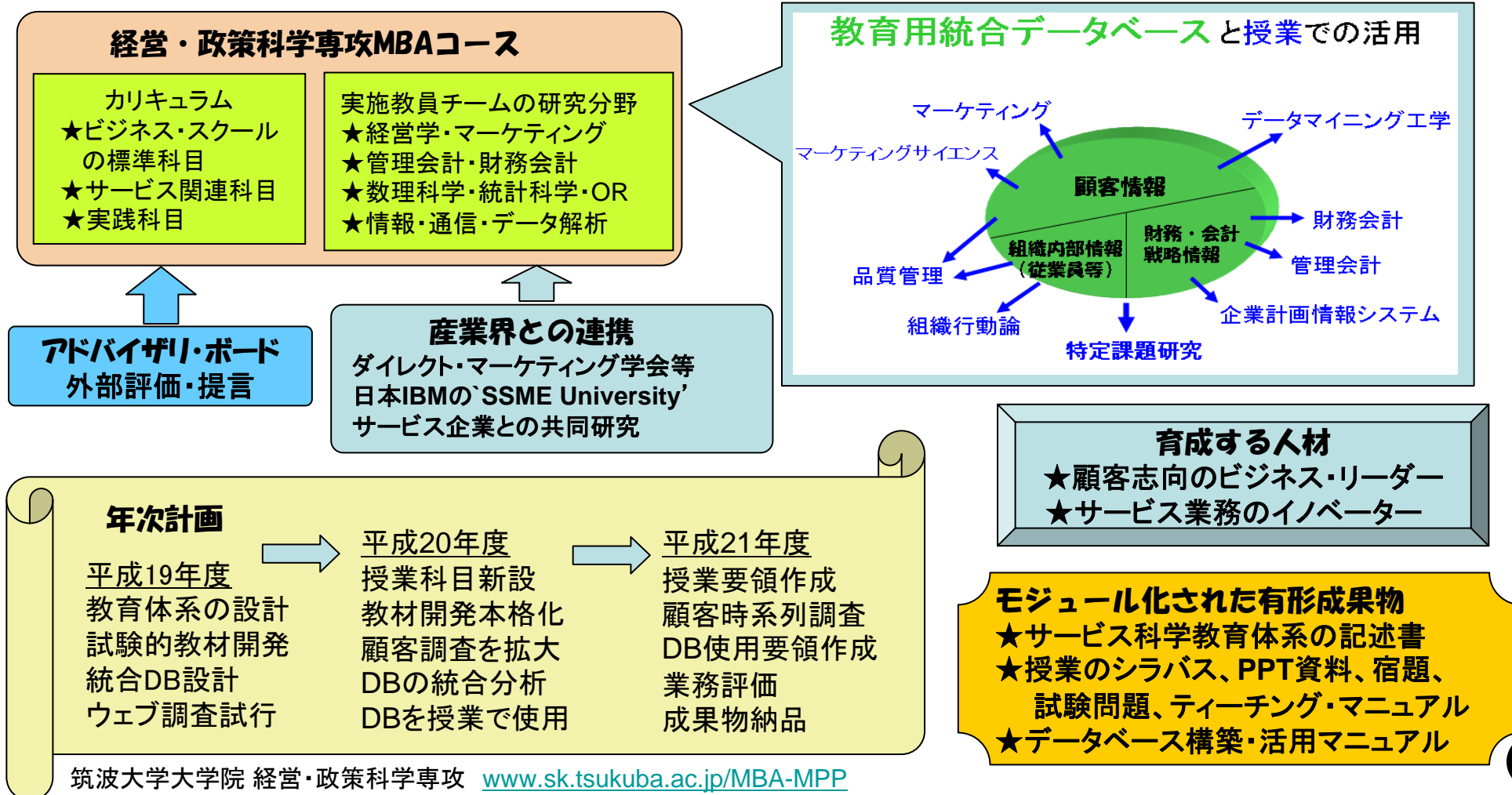
イノベーションの
管理者

- ・企業人: 独立コンサル、企業内のマーケティング・品質管理者
- ・行政官: 商工振興、消費者保護担当
- ・専門家: 分析・教育、学術研究者

「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

(概要) 筑波大学大学院経営・政策科学専攻(博士前期課程)において、経営学の知識と数理・統計・情報科学の手法の融合により、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」の学際的教育体系を確立する。また、サービス・イノベーション教育用統合データベースを構築し、それを授業で活用して、同専攻MBAコースにおける高度専門職業人の育成に資するとともに、他大学や企業での展開が可能な教育モデル・教材を開発する。



「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」

概要

東京工業大学

概要

科学技術の成果を社会技術として迅速に還元するために、真に社会に有用なサービス価値を設計・創出・評価・革新できる社会的サービス価値デザイン・イノベーターの育成をめざし、**知の海図**を描けるに足る高度な文理融合型能力を社会システム科学の視点から涵養する**リベラルアーツプログラム**を構築し、21世紀の**理工学系大学院生**、実務経験を持つ社会人大大学院生に対する、必須のリテラシー教育として定着させる。

平成19年度 基本枠組みの確定	平成20年度 コースウェアの暫定版完成	平成21年度 コースウェアの確定・プログラム全学的定着
--------------------	------------------------	--------------------------------

年次計画

産官学・海外の実績ある連携機関からの協力（非常勤講師等）

普及・展開

- ・国内外の大学に情報発信するとともにプログラムの提供。
- ・国際サマースクール開催

サービス科学・工学

修士課程学生・
社会人

授業科目

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

社会的サービス価値
デザイン・イノベーター

（理工系科学技術の
知識・能力）

学問分野

人文・社会科学、社会システム科学
サービス科学・工学

（社会的サービス価値を
設計・創出・評価・革新できる人材）

想定される就職先

成果物

- ・大学院レベル理工系に対する社会技術に関するデファクトスタンダードなリテラシーカリキュラム。
- ・HPおよび印刷媒体で公開されたコースウェア。

企業の研究マネージャー、国際・国家公務員、即戦力のある博士課程進学者

「サービス価値創造マネジメント」教育プログラム開発の概要



京都大学

概要: 「サービス・クリエイティブクラス(創造的知識労働者)」の人材育成

- 人や社会を深く理解する方法を身につけ、文理融合の知識を活用してサービスの経済・社会的価値を引き出し、人や社会に還元できる人材の育成

育成される人材(想定就職先等)
「サービス・クリエイティブクラス」
養成(MBA)

- ☆高度専門サービス業
医療・コンサル・娯楽等の
専門分野サービス開発・管理者
- ☆ITサービス・インフラ業
通信、運輸、建設、流通、環境
などのソリューション開発管理者
- ☆公共サービス業
自治体・公益企業における
サービス設計・管理者

大学における推進体制等

京都大学 大学院
経営管理教育部

— 学内連携のプラットフォーム —

サービス創出方法論

産官学連携センター
(イノベーション・マネジメント
・サイエンス研究部門)

Exit戦略支援

IT活用・統合フレームワーク

文学研究科・人文科学研究所
国立民族学博物館

情報学研究科・グローバルCOE
「知識循環社会のための
情報学教育研究拠点」

産業界との関係(インプットの手法等)

サービス・イノベーション産学連携研究会, ケース教材掘り起こし

高度専門サービス

ITサービス・インフラ

公共サービス

年次計画等

平成19年度 平成20年度 平成21年度

文理融合による統合
フレームワーク開発

研究会の設置と事例検討
統合フレームワーク開発

講義の開講と
テキスト化

サービス・イノベーション産学連携研究会実施

ケース教材開発

ケースの掘り起こし
・調査

教材の執筆と
研究会

テキストと授業内容
への反映

サービス創出研究
方法論の開発

人類学者によるサービス研究の実施
サービス研究方法論開発・体系化

講義・ワークショップ
の開講, テキスト化

国際シンポ実施

講義・テキスト化

サービス
価値創造
マネジメント
教育
プログラム

現場知識

流通、飲食、運輸、教育、ホテル、
医療、ITサービス、建設・土木、
文化・芸術、公共サービス

人類学的サービス・イノベーション方法論



文理統合サービス
フレームワーク

文系知識
経営学・経済学
社会学・心理学

理系知識
情報学
工学・数学

具体的な教育プログラム

(委託費の使途を含む)

- ・学問分野:
経営管理専攻(MBA)
- ・カリキュラム:
サービス経営論,
サービス産業論, サービス創出方法論,
ITサービス活用論, ソーシャルキャピタル論,
実践ワークショップ等
- ・教材: ケース教材, 開発テキスト等
- ・コース: 「サービス価値創造マネジメント」コース

普及展開方策等

- ・サービス・イノベーション
産学連携研究会
- ・国際シンポジウム
- ・テキストブックによる還元

期待される成果物(アウトプット)

- ・新設講義科目の開発
- ・MBA修了者輩出(年間10名強)
- ・ケース教材・データベース開発
- ・サービス方法論テキスト作成

「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」の概要

西武文理大学

(概要) ケース・メソッド教授法を活用した新たな教育プログラムを構築する。サービス現場のミドル・マネージャーに焦点を当て、訓練主題を繰り返し学習することでビジネスの分析力・判断力・構想力を醸成し、現場を「虫の目」的に、経営全体を「鳥の目」的に捉える能力を養成し、高いモチベーションを持った人材によるボトムアップ型のイノベーション創出を図る。

大学における推進体制

研究面 分野横断的な学問体系の構築



融合領域としてのサービス・マネジメント

経営系 / 対人系 / 情報系

教育面 サービス・イノベーションに資する人材の育成

産業界との関係

- ・サービス・イノベーション研究会
- ・人材育成に関するアドバイザリー・ボード

具体的な教育プログラム

- ・経営/対人/情報の3分野融合によるサービス経営学
- ・3段階のケース教育 分析力→判断力→構想力
- サービス業のさまざまな業務に応じた、知識・スキルとアティテュードを備えた人材開発
- ・各領域でのケースメソッド教授法に基づくプログラム開発

ケース・ブック「サービス・マネジメント100」の作成

プロジェクトの流れ

平成19年度	平成20年度	平成21年度
研究会開催	研究会開催	「サービス業の人材育成に関する報告書」
アンケート調査実施	中間報告書作成	「人材育成フォーラム」
領域・訓練項目検討	プロトタイプ・ケース作成	ケース運用開始
	ケース教育FD研修	

期待される成果(アウトプット)

- ・報告書(サービス業の経営課題と人材育成)
- ・ケース・ブック + ティーチング・ノート
- ・「人材育成フォーラム」の開催

育成される人材像

サービス業にイノベーションを巻き起こすミドル・マネージャー

ホテル・レストラン
旅行
流通等

「サービス・イノベーションの真髓を把握し、活用する人材育成プロジェクト」

明治大学

サービス・イノベーションに必要な知識・技能とは、**(A.) IT関連知識・システム論・行動科学、(B.) サービス理論、(C.) 現場での具体的な知恵を構成する暗黙的知識・経験**の三つであるが、この**三つの知識・技能を統合**し、一つのプログラムとすることで、サービス・イノベーションを実行できる人材の育成プログラムとする。(A.)については既存の講義科目と本プロジェクトによって追加される科目によって対応し、(B.)については、現在展開中のサービス理論の科目を引き続き展開すると共に、それを改善するために海外調査を実施する。(C.)については、現場での実態を把握する体系的な調査を実施し、サービス提供の暗黙的内容を整理し、具体的な教育プログラムへの転換を図る。こうした計画を基に、平成19年度は次の5つの項目について、実施または準備中である。**①サービス・イノベーション・センターの設置、②サービス・イノベーション研究会の開催、③ベスト・プラクティス調査の開始、④海外調査の予定、⑤新設授業科目の設置準備**である。

【大学における推進体制】

- ・**サービス・イノベーション・センター**(メンバー:学内13名、学外有識者4名、事務局2名)の設置
- ・本プロジェクト関連授業科目の展開

【産業界との関わり】

100社対象のメール・サーベイおよびアンケート調査の実施

【具体的な教育プログラム】

- ・学問分野:IT、システム論、行動科学、一般サービス理論、
- ・カリキュラム:サービス・マーケティング、サービス・マネジメント、情報システム論、オペレーション入門、ナレッジ・マネジメント、消費者行動論、社会心理学、イノベーション論、ヘルスケア・マーケティング、無形資産経営論、流通論、流通マネジメント、金融サービス、病院経営論、宿泊サービス論、サービス・ビジネス・コミュニケーション論

【普及展開方策】インターネットによる発信、シンポジウムの開催、印刷物の配布等

【年次計画】

平成19年度: ・サービス・イノベーションセンターの設置 ・ベスト・プラクティス調査の第1回調査の実施 ・第1回海外調査の実施	平成20年度: ・ベスト・プラクティス本調査の実施 ・第2回海外調査の実施 ・一般基礎プログラムの改善と確定 ・中間報告会の開催	平成21年度: ・個別サービス産業プログラムのプリテスト ・本プロジェクトの成果の取りまとめ ・シンポジウムの開催 ・印刷物による成果の発表
--	--	--

【期待される成果物(アウトプット)】

- ・真に適切なサービス・イノベーション人材育成プログラムの作成
- ・上記プログラムを反映した教育の展開

育成される人材像(想定される就職先等):**サービス組織管理者、サービス商品開発者、サービス・オペレーション管理者、対人サービス訓練者**