

文部科学省
「高度人材養成のための社会人学び直し
大学院プログラム」
事業選定

京都大学サービス
MBA入門プログラム事業
平成27年度
成果報告書

平成28年5月

京都大学経営管理大学院

まえがき

この報告書は、平成26年度文部科学省「高度人材養成のための社会人学び直し大学院プログラム」事業に採択された京都大学経営管理大学院の「京都大学サービスMBA入門プログラム」事業における平成27年度の取り組みとその成果の概要についてまとめたものである。

日本のサービス産業は、GDP比率を6割以上に高めつつあるにもかかわらず、その生産性や競争力の低さ、国際化の遅れが問題となっており、高等教育機関によるサービス関連の能力開発の対応も十分とはいえない。京都大学経営管理大学院では、こうした日本の状況の改善を目指し、平成22年度より日本では先駆的な試みとしてサービスマネジメント分野での専門職大学での本格的な研究と教育を企図した「サービス価値創造専攻」を設置した。そして、今回の文部科学省事業の新設に際して、その教育成果の一部を社会人の専門実務能力教育に役立てる「京都大学サービスMBA入門プログラム」事業を提案し、平成26年10月より3カ年事業として採択された。

「京都大学サービスMBA入門プログラム」事業は、日本のサービス経営能力を向上させることを企図して、サービス経営学の専門的な教育研究成果を社会人教育向けに応用する社会人講座プログラムである。サービス経営管理能力、先進事例分析基本能力、新規サービス事業開発基本能力、ツーリズム産業革新能力の開発を目的として開発された。本年度は、初回の社会人講座の開講を行い、高い成果を納めた。この成果が、日本のサービス経営の競争能力向上に貢献することを期待してやまない。

平成28年5月

平成26年度文部科学省

「高度人材養成のための社会人学び直し大学院プログラム」選定事業

京都大学経営管理大学院「京都大学サービスMBA入門プログラム」

プログラム責任者

京都大学経営管理大学院長 若林靖永

目次

まえがき

A. 本事業の概要	1
I. 本事業の課題	2
II. 本事業の目的	3
III. 実施体制	7
IV. 本年度の活動目標	9
B. 本年度の事業と成果	10
I. 本年度の事業概要	11
1. 本年度の事業実施	11
2. 本年度の成果概要	14
II. 産学連携によるプログラム開発	16
1. プログラム開発委員会の実施	16
2. 産学連携事業推進委員会の実施	21
III. 本年度の授業科目実施	24
1. 科目概要	24
2. 各科目の内容	24
3. 各科目の実施状況	32
IV. サービス経営学のビデオ教材開発	54
1. サービス経営論ビデオ教材開発の狙い	54
2. スケジュールとタイトル	54
3. ビデオ教材の作成	56
V. 優良サービス経営企業事例ケース教材開発	57
1. 優良サービス経営事例ケース教材開発の狙い	57
2. サービス産業事例分析、ツーリズム産業論におけるケース教材の開発	57
3. ビデオケース教材の作成	62
4. ケース教材の開発	62
VI. Eラーニングサイトの実証実験	75

1. エラーニングサイトの狙い.....	75
2. サイトの仕様.....	75
3. サイトの内容.....	75
C. まとめ.....	110
D. 資料.....	117
I. プログラム開発委員会議事録.....	118
II. 産学連携委員会議事録.....	176
III. 受講者募集要領.....	202
IV. エラーニングのサイトの仕様.....	210

A. 本事業の概要

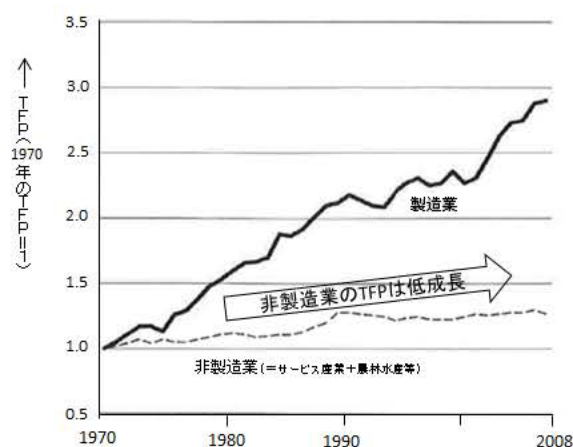
I. 本事業の課題

1. サービス産業分野の競争力、生産性における経営課題と高等教育機関の課題

日本のサービス産業は、成長しているにもかかわらず、国際的に生産性や競争力において数多くの経営課題を抱えており、そこで働く企業人は、現代の経営環境に対応した経営能力の再開発が求められている。

日本経済におけるサービス産業は、GDP 比率を 6 割以上に高めつつあるにもかかわらず、その生産性や競争力の低さ、国際化の遅れが問題となっており、高等教育機関による能力開発の対応も発達していない。内閣府の GDP の計算では、75%がサービス業にもかかわらず、深尾京司（2012）の分析によれば、生産性は、1970 年から 20 年の間で 1.5 倍以下の上昇しか示しておらず、製造業の半分以下にとどまる。中小企業白書の分析を見ても、IT 投資の遅れ、個人事業、中小企業の多さ、そして労働白書によると女性比率の高さと非正規雇用の比率の高さがある。さらにサービス産業の企業は一般に経営者や管理職などへの経営管理能力開発の十分な機会提供が、一部の金融、流通などの大規模企業に限られており、競争力や生産性を高める上で支障となっている。サービス企業の経営管理層を担う人材の教育や再教育を担う大学院は、観光分野を除いてきわめて少なく、米国コーネル大学ホテル学部大学院などの海外先進国事例に比べても余り十分に展開していないものの、サービス産業界から高いニーズがある（経済産業省商務情報政策局，2014）。

図 A－1 製造業と非製造業の生産性（TFP）の推移（日本）

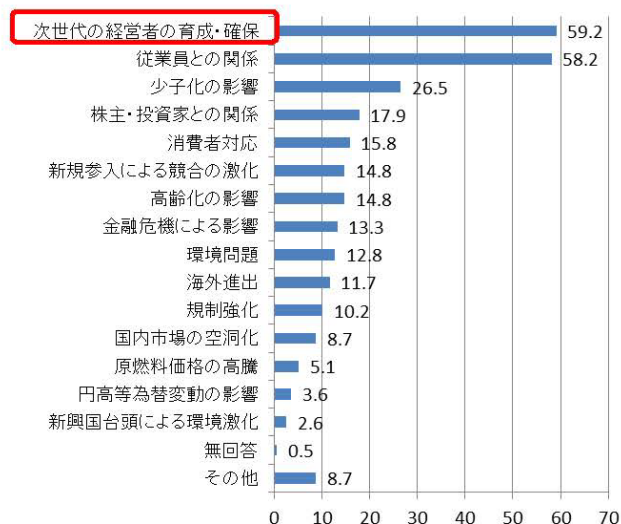


（出所）深尾京司，2012，『「失われた 20 年」と日本経済』、
日本経済新聞出版社。

サービス産業においては、次世代の経営者人材の育成・確保に大きな課題を抱える企業が 6 割にのぼる（日本生産性本部 2008 年調査）。ことに、マーケティング、IT 導入企画能力、新規事業開発能力、戦略策定能力、リーダーシップの面で、課題を持っている（経済産業省商務情報政策局，2014）。大学卒の管理職キャリア人材は、製造業に比しても、こう

した能力開発の問題を持っており、社会人の学び直しの機会提供が必要である。

図 A-2 ビジネスの高付加価値化を図るための課題
(サービス産業の経営者へのアンケート)



(出所) 日本生産性本部「平成 20 年度サービス産業生産性向上支援事業」報告書。

2. 京都大学経営管理大学院サービス経営学コースの取り組み

京都大学大学院経営管理大学院は、2014年度に西日本第1位評価(『日本経済新聞』2014年7月1日)を受けたビジネススクールである。そこに、サービス価値創造プログラムでは、日本のサービス分野の国際競争力向上とおもてなしサービスの国際展開に関する研究教育を行うことを企図して2010年に開設されて、サービス産業のコンテクストをふまえたその領域の経営管理人材の能力開発に必要な、サービス経営学などの科目を展開してきた。経営管理大学院はサービス分野で経営や管理を担う大卒の社会人を対象にしたサービス分野の経営学基礎と優秀事例を体系的に学び、経営管理能力開発を図る公開講座として大学の部局独自の履修証授与プログラムを設置する(大学院単位履修は行わない)。本プログラムでは四つの取り組みを行う。第一に、サービス経営に特化した経営学、マーケティング、先進事例分析、新規事業開発、IT活用などの体系的な知識に触れる機会を提供する。第二に、経済産業省の「おもてなし経営企業選」、サービス産業生産協議会の「ハイサービス日本300選」などにおけるサービス事業の優秀経営事例などを厳選して取り上げた事例ベースの講義を展開し、体系的なハーバードケースメソッドによるケース教材の開発を行う¹。その際に国際的な視点からビデオ教材も含めて行い、eラーニングなども

¹ 経済産業省おもてなし企業経営選受賞企業の選考基準および受賞企業は次参照：
<http://omotenashi-keiei.go.jp/>。また、サービス産業生産性協議会の「ハイ・サービス日本

活用しながら、学外でも学習できる体制を展開することを行う。その際に、サービス産業の主要団体（日本小売業協会、日本観光振興協会など）や、関西地域の経済団体（関西経済連合会、京都商工会議所など）のサービス分野の実務家代表者や、IT 企業やベンチャーキャピタリストなどの実務家と連携しながら、教育内容を実務的に改革、関西を中心として次世代経営者層の受講を促進する。第三に、サービス産業での新規ブランドや事業の開発について、サービスベンチャーに対応する能力の開発も行う。第四に、受講者のうち意欲ある次世代経営者層に対してMBA教育に関するキャリアカウンセリングを行い、を受ける経営管理大学院におけるサービス価値創造プログラム入学を支援する。

Ⅱ. 本事業の目的

本プログラムは、京都大学経営管理大学院で、サービス経営学に関する入門科目を受講することにより、大学独自の履修証を授与する履修証授与プログラムである（大学院科目としての単位認定は行わない）。サービス経営の特性とやり方を理解する上で、基礎となる経営理論のコンセプト、事業開発手法、IT 活用などについて学び、サービスやツーリズム産業における先進事例を実務から学ぶ。これを通じて、サービス経営に関わる次世代経営者や管理者の経営管理能力の基礎を養う研修プログラムである。

本プログラムでは、大きく次の4つの能力の開発機会の提供を行う。

（1）サービス経営管理能力

日本生産性本部 2008 年調査では、サービス産業企業で6割が痛感していることが次世代経営者の不足である。中小零細が多く離職率の高さと訓練費用不足に悩むサービス産業では、企業内でのOJTによる経営者や管理職の人材（経営管理人材）の開発は厳しい状況にある（2012 年厚生労働省調査）。能力的には、以下の基本的な内容の開発が必要とされているので展開する。（経済産業省商務情報政策局 2014 年報告書）

- ① 新規事業企画基礎能力：サービスにおける新規事業戦略を企画するプロセスを理解する能力の基礎。
- ② マーケティング基礎能力：マーケティング活動のプロセスを理解し、ニーズを理解し、新たな顧客経験をデザインする能力の基礎。
- ③ IT 活用基本能力：サービス・マネジメント理論を理解した上で、最新サービス経営へのIT 導入事例を学習し、その競争力・生産性向上への効果を理解する能力の基礎。

（2）先進事例分析基本能力

国際的な視野を持ち、サービス先進事例に関する情報収集・分析能力が不足しており、国際的な競争力や生産性を高める能力が不十分である。先進的なビジネス事例の収集と分析をする能力の基本を学ぶ。

（3）新規サービス事業開発基本能力

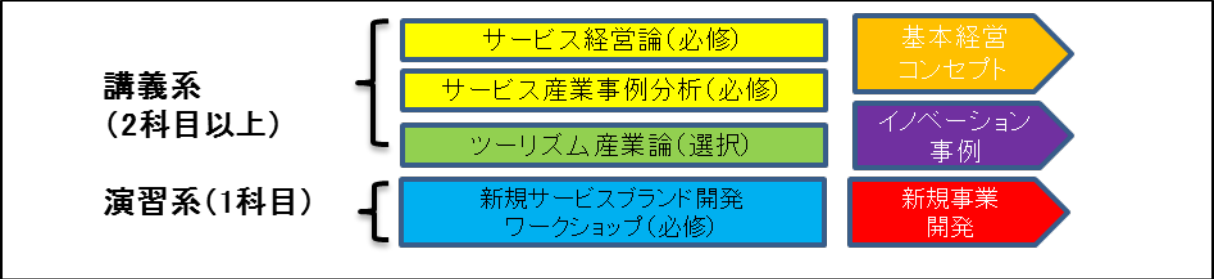
新規のサービスブランド企画を実習ケースにして、新規のサービス事業企画を作成する基本プロセスを経験し、新規事業開発プロセスを理解する基本的能力の習得を目指す。背景としては、総務省 2012 年の経済センサスによれば、サービス業全般に7.0%の事業所減が続いており、新規事業開発能力不足があることへの対応がある。

（4）ツーリズム産業革新基礎能力

希望の受講生に対しては、ツーリズム産業における先進事例を学習し、そのサービス・イノベーションの特質について理解する基礎能力を身につける。背景として、京都は世界的な観光都市であるが、ツーリズムのあり方が変わり、サービスへの期待も、通過型、受動的なものから、交流型、能動的なものへと変わり、観光産業も、サービス・イノベーションする能力が求められていることがある。

従って、下記のように科目を展開する。

図表 A－3 京都大学サービス MBA 入門プログラムにおける開講科目一覧



Ⅲ. 実施体制

本プログラムでは、京都大学経営管理大学院サービス価値創造専攻の持つ「サービス経営」に関する基本カリキュラムを産学連携で高度化、実践化する形で展開する。①サービス産業に関わる地域や全国の経済団体、主要企業からなる「京都大学サービスMBA入門プログラム産学連携事業推進委員会（「協議の場」：以下略称「事業推進委員会」）」による評価・改善・指導・実施支援を受けて、②学内外の産学連携の教育担当者により構成されカリキュラム開発をする「プログラム開発委員会」において授業カリキュラムを企画・立案して、それを③京都大学経営管理大学院サービス価値創造専攻のプログラム事務局において、平成27－28年に実施することとした。

（１）産学連携事業推進委員会（「協議の場」）の役割

事業推進委員会は、産業界からは、関西経済連合会、大阪商工会議所、京都商工会議所の代表企業、日本小売業協会、日本観光振興協会、サービス産業生産性協議会の担当者および株式会社サイバーエージェント等から成る産学関係者の「協議の場」である。主に下記の４つの役割を果たす。

- １）カリキュラムの評価・改善：本プログラムのカリキュラムの内容や教材に対して専門的な実務家として専門的な意見を述べ、評価を行い、その改善や高度化を進める。
- ２）プログラムの会員等への推奨：自分の団体・企業に対して、サービス産業に関わる会員企業に対して、広く本プログラム事業を推奨して、その広報について内部広報媒体や諸行事での紹介を通して、幅広く参加を呼びかける。特に関西経済連合会、大阪商工会議所や京都商工会議所から会員企業への紹介がなされる。
- ３）カリキュラムにおける科目内容・教材開発の支援：サービス産業における優良事例についての概要の紹介や事例企業担当者の紹介、そのビジネスモデルの優秀性の業界内評価情報の提供を通じて、授業内容や教材開発の支援を行う。特にサービス産業生産性協議会からは、ハイ・サービス日本300選企業等での、優秀企業の事例分析の成果紹介が行われ、ケース教材づくりに結びつけられる。また日本観光振興協会からも観光経営優良事例の紹介や教材づくりへの協力が行われる。
- ４）新規事業開発の手法や実習機会の提供：新規事業開発に関して、株式会社サイバーエージェント等の支援企業から、成果を上げている独自手法の紹介やその実習機会の提供が行われる。

（２）プログラム推進委員会の役割

その元で、産学連携のプログラム開発委員会が実施カリキュラムを作成、改善、実施する。この委員会は、京都大学経営管理大学院教員を初めとして、サービス産業生産性協議会、サイバーエージェント、チームクールジャパン等の産業界関係者が実践的な教育プロ

グラムを提案し、学外からは大阪市立大学、龍谷大学等のサービス経営の教員を交えて下記の活動を行う。

1) プログラム実施体制の企画立案、実施、調整：プログラムの全般的な企画立案を行い、事業推進委員会に諮問、調整したり、京都大学経営管理大学院との実施調整を行ったりする。プログラムの全体の進捗管理も行う。また、e ラーニングのためのシステム開発を行う。

2) 各科目での授業内容の企画、教材の開発、実施：科目毎に、授業内容の企画立案、教材の開発、実施、評価の実施を行う。特に、優秀企業事例について、協力を得られた企業を中心にビジネス・ケース教材の開発を行う。その際に、日英米のビジネス・ケースの流通エージェントより入手する優秀ビジネス・ケースを参照・活用しつつ、企業情報データベースにより経営情報を分析しつつ開発する。またサービス産業のアジア展開事例についても検討も行う。

3) 各科目での受講成績の評価判定、履修証授与：各科目における成績評価や判定についての基準作りを行い、実際の評価判定を行う。特に実務能力面への効果を慎重に評価する。最終的に、全科目における受講者の評価判定を統合して、履修証授与についての判断を行う。

4) プログラムの実施状況の報告と改善実施：授業内容の企画立案を行ったり、授業実施についての各段階が終わったりする毎に、実施状況について事業推進委員会へ報告し、評価を受ける。また、京都大学経営管理大学院サービス価値創造専攻FDミーティングに報告し、そこでの授業改善への指摘や評価を受ける。これらを元に授業改善を実施する。

(3) 産学の協力

産学の協力としては、産業界側は、本プログラム事業に対する支援や評価、改善指導、実際の授業への先進事例や実習機会提供などを行う。そして、それを受けて、京都大学経営管理大学院の側は、プログラムやカリキュラムの企画立案、実施、調整、改善や関連する教材などの教育環境の整備を実施する。

- 1) プログラム、カリキュラムの企画立案
- 2) 受講者の募集、選定
- 3) カリキュラム実施、報告
- 4) ケース教材開発
- 5) 新規事業開発実習機会提供

(4) プログラム実施主体としての京都大学経営管理大学院

京都大学経営管理大学院では、本プログラム事務局を設置して、サービス経営に関わる

社会人に対する公開講座として、1年に1回3ヶ月（基本コース）もしくは6ヶ月程度（観光コース）を開催する。上記の二つの委員会の開催、FD活動の実施、教材の開発と管理、改善、受講者の募集、受入、授業実施、履修支援、履修評価、履修証発行を行うと共に、本プログラムの広報活動も実施する。

IV. 平成27年度の活動の目標

このような実践的なサービス経営学の社会人向け短期集中講座の整備を、第1期の実施を行うために、平成27年度は、次の目標を持ち、その取り組みを行った。

- (1) 事業推進委員会、プログラム開発委員会における授業やカリキュラムの評価と改善活動。それに伴う議事録の作成。
- (2) eラーニング用ウェブサイトへの各種教材の実装と保守管理作業。それに伴う報告書の作成。
- (3) 第1期社会人講座（各科目15コマ程度）の授業の開講と実施
- (4) 第1期社会人講座の受講者募集、15名の選定、受講管理、履修確認
- (5) サービス経営論のビデオ教材について16回分の作成。
- (6) サービス産業の優良企業経営事例に関する実務家講演授業の20回分の実施とその一部についてケース教材及びビデオ教材の作成10点程度。

次の章からは、その取り組みの成果を示したい。

参考文献

経済産業省商務情報政策局, 2014, 『サービス産業の高付加価値化に関する研究会報告書』
深尾京司, 2012, 『「失われた20年」と日本経済』日本経済新聞出版社。

B. 本年度の事業と成果

I. 本年度の事業概要

1. 本年度の事業実施

a. 基本概要

平成 27 年度は、平成 26 年度事業で作成した社会学び直し大学院教育プログラムとしての社会人講座の基本カリキュラム、4 科目の授業内容及び開講方針について、産学連携の元での改善を行いつつ、第 1 回の講座開講と、その授業実施、履修認定、事業評価を行った。

事業としては、次の 7 つの活動を実施した。

(1) 事業推進委員会、プログラム開発委員会における産学連携の元での授業やカリキュラムの評価と改善活動。

特にここでは、カリキュラムや授業内容の修正、受講者募集要領の策定、受講者募集活動の展開、受講者選抜、履修評価方針の基準策定、履修認定状況の確認、全体事業評価の実施を行った。

(2) 社会人講座の授業の開講と実施

平成 27 年（2015 年）10 月 2 日より平成 28 年 3 月 1 日において、第 1 期の社会人講座を開講した。講義系科目として、サービス経営論、サービス産業事例分析、ツーリズム産業論（観光系科目：選択）の 3 科目、演習系科目として新規サービスブランド開発ワークショップを開講した。

(3) 社会人講座の受講者募集、選定、受講管理、履修確認

i. 受講者募集、選定

第 1 期の社会人講座について、平成 27 年 8 月に受講者の募集を行い、合計 34 名の応募があった。受入能力の関係から、当初に予告した下記 4 条件で受講者について、検討を行い、面接を実施の上、20 名の受講者を決定し、9 月中に通知を行った。そして、全員が受講手続きを完了した。

①後援団体である関西経済連合会、大阪商工会議所、京都商工会議所、日本小売業協会、公益社団法人日本観光振興協会などの各団体の会員企業・団体の社員、職員を優先。

②通学の関係から、関西地方およびその近辺に在住の者を優先。

③将来的に京都大学大学院経営管理教育部（専門職学位課程）経営管理専攻サービス価値創造プログラムへの入学希望者を優先するために、入学に必要な英語能力を持つ者を優先。

④サービス分野の次世代の経営者、管理職を担う若い世代を優先。

なお、受講者の所属団体・企業は下記のようになった。

京阪電気鉄道株式会社
がんこフードサービス株式会社
株式会社ライフコーポレーション
エイチツーオーリテイリング株式会社
株式会社スーパーホテル
株式会社高島屋
株式会社大丸松坂屋百貨店
株式会社富士通システムズ・ウェスト
株式会社京都トラベラーズイン
有限会社モンテ
有限会社愛留
株式会社大新堂
興亜株式会社
福島工業株式会社
コーヴァンス・ジャパン株式会社
ワタベウエディング株式会社
株式会社西松屋チェーン
他（順不同）

ii. 受講管理、履修確認

受講者 20 名が 3 ヶ月間受講し、E ラーニングによる補習、履修内容確認の小テスト・レポート、ビジネスプランのグループワークと報告を通じて、最終的に 80 % にあたる 16 名が履修を終了した。最終的に、平成 28（2016）年 3 月に履修証を交付した。

講義、ワークショップを平均して、87.0%の出席率となった。受講者からの 5 点満点の授業満足度も講義系科目は平均 4.6 点と高かった。

（４）サービス経営論のビデオ教材作成

サービス経営学の基本原理を授業するサービス経営論について、前年度に比べて内容の改訂を行い、全 17 回の授業を行い、15 回のビデオ教材を作成した。特別授業 1 回を含めて、全 16 回分を作成した。

（５）サービス産業の優良企業経営事例に関する実務家講演授業実施とその一部について ケース教材及びビデオ教材の作成

日本の先端的なサービス経営の事例を紹介し、それについて教材化するために、サービス分野での代表的な実務家の方々に、サービス産業事例分析全 16 回、そしてツーリズム

産業論 9 回の併せて 25 回の講演をしていただいた。そのうち同意を頂いた 22 回分のビデオ教材とケース教材の作成を行った。これらの教材は、本年度だけではなく、来年度以降の社会人講座でも継続的に使用する予定である

(6) Eラーニング用ウェブサイトの実証実験。

社会人受講者の学習支援、履修内容確認のために Eラーニングサイトを構築し、各種教材を実装し、その稼働を行い、改善を行う実証実験を受講生 20 名と共に行った。支障なく、開講期間中稼働し、補習支援、履修確認、教務事項告知等で期待した役割を果たした。

b. 実施スケジュール

平成 27（2015）年度は、下記の日程で事業を実施した。

平成 27（2015）年

- 5 月 28 日 第 1 回プログラム開発委員会開催
- 6 月 17 日 京都大学経営管理大学院教授会で実施方針了承
- 7 月 8 日 第 1 回産学連携事業推進委員会開催
- 7 月 中旬 大阪商工会議所、京都商工会議所、日本小売業協会等の関連団体のメルマガ等にて先行募集案内配布
- 7 月 10 日 京都大学サービス MBA 入門プログラムホームページ開設
- 7 月 22 日 第 1 期受講者募集開始
- 7 月 25 日 リクルートライフスタイル大学&大学院 net で広告
- 8 月 1 日 京都大学経営管理大学院にて本プログラム募集説明会
- 8 月 関連企業・団体挨拶
- 8 月 28 日 応募締切
- 9 月 4 日 書類選考合格者通知
- 9 月 11 日、12 日 受講者面接実施
- 9 月 16 日 受講者決定・通知
- 10 月 2 日 京都大学サービス MBA 入門プログラム開講式、授業開始
- 10 月 3 日 新規サービスブランド開発ワークショップ開始
- 12 月 11 日 講義系 2 科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）日程終了
- 12 月 15 日 講義系科目（ソーリズム産業論：選択科目）開講
- 12 月 18 日 講義系 2 科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）補講
- 12 月 19 日 新規サービスブランド開発ワークショップ最終日
履修証授与式（観光コース除く）

平成 28（2016）年

- 2月 8日 第2回プログラム開発委員会開催
3月 1日 講義系科目（ツーリズム産業論：選択科目）開講
3月25日 履修証授与（観光コース選択者のみ）

2. 本年度の成果概要

以上のような活動を行った本年度の活動成果をまとめると、本年度当初の目標に対して、本年度の事業活動を通じて、次のような実績を上げた。

（1）事業推進委員会、プログラム開発委員会における改善活動の議事録作成

事業推進委員会1回、プログラム開発委員会2回を開催し、改善活動に関わる議事録を各1点を作成した。

（2）Eラーニング用ウェブサイトへの各種教材の実装と保守管理作業の実施報告書1点

Eラーニング用ウェブサイトの稼働テストを行い、各科目のビデオ教材、ビジネスケース教材、小テスト・レポート機能の搭載・稼働実験を行い、順調にその稼働を行った。実施状況について、平成27年度成果報告書に報告した。

（3）受講者選定と受講実施、履修証授与

受講者15名の選定と受講実施、9人程度の履修証授与を年度当初の目標とした。関西地方の後援団体からの応募者多数のために、当初の受入基準を修正し、20名を受け入れることとした。全員が受講手続きを行い、授業プログラムに参加した。最終的に16名が履修を達成し、履修証を付与することとなった。履修率は80%となった。

（4）サービス経営論のビデオ教材の修正と追加

サービス経営論については、15回の目標に対して、上記（A）7）（a）に示した15回分のビデオ教材と授業資料を開発し、Eラーニングサイトに掲載した。そして、特別衛講義を実施し、それに加えて、16回分の作成を行った。日本語部分に関しては、その小テストとレポートを整備し、履修確認を行った。

（5）サービス産業の優良企業経営事例授業実施とケース教材化、一部ビデオ教材。

サービス産業の優良企業経営事例20回の授業実施とケース教材化、一部ビデオ教材10点の目標に対して、次のような達成状況となった。サービス産業、観光産業の合計24社・団体より先端的なサービスに関する実務家の講演を受けて、そのうち、下記22社・団体についてのビデオ教材、ケース教材をそれぞれ22点作成した。そして、その小テストとレポートを整備し、履修確認を行った。

・作成企業例

株式会社ルネサンス、ワタベウェディング株式会社、恵寿総合病院、全日本空輸株式会社、株式会社サーバーエージェント、ライフネット生命保険株式会社、QBネット株式会社、イオン株式会社、エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社、愛媛トヨタ自動車株式会社、

がんこフードサービス株式会社、Leave a Nest Co. Ltd.、株式会社チームクールジャパン、日本政府観光局(JNTO)、ハイアットリージェンシー 京都、臨済宗妙心寺派本山塔頭春光院、日本航空株式会社、KNT-CT ホールディングス株式会社、株式会社オリエンタルランド、岐阜県、株式会社プリンスホテル、株式会社 JTB 総合研究所。

(6) 受講者に対する MBA キャリアカウンセリング

受講者希望者に対して、MBA 進学によるキャリア・チェンジに関するカウンセリングを実施し、内 1 名が進学を希望し、京都大学経営管理大学院サービス価値創造専攻修士課程（専門職）の受験を行い、1 名が合格した。

Ⅱ. 産学連携によるプログラム開発

1. プログラム開発委員会の実施

a. プログラム開発委員会の活動概要

プログラム開発委員会は、平成 27 年度(2015 年度)は、産学の委員が連携しながら、2 回にわたって、サービス経営に関する産業界のニーズに応えるカリキュラムと教育内容について開発するために、参集し討議を行い、下記の成果を得た。以下には、議事録の概要を記す。なお、議事録の詳細及びその際の資料については、巻末資料「D. 資料 I. プログラム開発委員会議事録」を参照していただきたい。また、以降は、人名は敬称略とさせて頂く。

(1) 第 1 回プログラム開発委員会

- ・日時：平成 27 年(2015 年)5 月 28 日 (木) 午後 1 時～3 時
- ・場所：キャンパスプラザ京都 京都大学サテライト第 8 講習室
- ・概要：新規サービスブランド開発ワークショップの授業内容、開講方針について集中的な討議を行い、内容の開発を行った。特に古我知史委員よりベンチャー投資論の部分に関する研究報告が行われ、内容が深められた。また受講者募集要領の策定も行われた。

(2) 第 2 回プログラム開発委員会

- ・日時：平成 28 年 (2016 年) 2 月 8 日 (月) 午後 1 時～3 時
- ・場所：京都大学百周年時計台記念館 会議室 I
- ・概要：平成 27 年度 (2015 年度) の第 1 期社会人講座について、平成 28 年 1 月末時点での実施状況、履修状況についての報告が行われた。その結果、講義実施、受講、履修、教材作成、Eラーニングサイト稼働についてほぼ順調に進んだことが報告された。そして、受講生からは、高い満足度が示されて、履修完了率も 80%と高かったことが報告された。そして、平成 28 年度 (2016 年度) の社会人講座の基本案が示され、討議が進められた。

b. 議事録概要

i. 2015 年度第 1 回プログラム開発委員会

日時：2015 年 5 月 28 日 (木) 午後 1 時～3 時

場所：キャンパスプラザ京都 京都大学サテライト第 8 講習室

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
副委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 靖永

外部委員	がんこフードサービス株式会社 取締役副社長	新村 猛
外部委員	株式会社チームクールジャパン 代表取締役兼代表パートナー	古我 知史
外部委員	株式会社サイバーエージェント 採用育成部マネージャー	小澤 政生
外部委員	大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授	山田 仁一郎
外部委員	龍谷大学経営学部 准教授	秋庭 太
外部委員	サービス産業生産性協議会 事務局長	湯浅 勝浩
内部委員	京都大学経営管理大学院 准教授	山内 裕
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定講師	平本 毅
事務局他	京都大学吉田地区文系部局UR A室 室長	小川 正昭
事務局他	京都大学経営管理大学院 大学院掛長	小屋敷 浩
事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	桑原 徳子
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室	佐野 具子
事務局他	京都大学経済学研究科経済学専攻 博士後期課程	田原 慎介



議事録：

I. 議題

(1) 授業研究：ベンチャー投資論の進め方

- ・株式会社クールジャパン代表取締役 古我知史氏からベンチャー投資論の紹介があった。
- ・若林靖永教授から、事業対象との出会い方についての質問があり、信頼できる方からの紹介がコツであるとの回答があった。
- ・若林直樹教授から、投資案件の基準についての質問があった。ビジネスプランの着眼が重要であるとの意見があった。
- ・山内裕准教授から、ベンチャー設立時に国の補助金等の利用について質問があった。国

側・ベンチャー側からの視点について意見があった。

- ・山内裕准教授から、投資先の選択についての質問があり、古我氏からライフスタイル系とトレンドに視点を置くとの回答があった。

（２）カリキュラム案の検討

・若林直樹教授から、授業展開についての説明があり、まず「サービス経営論」の予定案が示され、外部委員メンバーである、がんこフードサービス新村猛副社長とサービス産業生産性協議会の湯浅勝浩事務局長に講演依頼があった。次に、「サービス産業事例分析」講演企業決定の報告があった。日程は、調整中。

また、「新規ブランド開発ワークショップ」の日程等詳細が報告された。

- ・「新規ブランド開発ワークショップ」について、古我知史氏から、最終日の投資決定委員会について、『フューチャーベンチャーキャピタル株式会社代表取締役社長今庄啓二氏』の参加が報告された。また、今庄啓二氏からの紹介で、『聖護院ハッ橋 鈴鹿可奈子氏』にも依頼することとなった。

（３）募集要項案の検討

- ・公募の仕方について、若林直樹教授から説明があった。

「志望動機と学習目的」を重視。IT 環境・スキルの選考条件追加についての議論があった。複数のメンバーから、IT 環境ではなく、IT スキルについて選考条件に必要ではないかとの意見があった。ただ、授業内容にパソコン使用が必要である事・事務局との連絡は、インターネットがメインになる事を募集要項に明記することとなった。

- ・募集についての詳細は、ウェブページ（7 月開設予定）に掲載することが、若林直樹教授から報告された。

（４）今後の募集の進め方

- ・資料に基づき、若林直樹教授から、今年度の募集スケジュールについて説明があった。

（５）E ラーニングサイトの説明

- ・事務局員桑原徳子氏から、e-learning サイトについて、実際の画面を確認しながら説明があった。

- ・若林靖永教授から、倍速での閲覧対応が必要ではとの意見あった。

（６）今年度のスケジュールの進め方

- ・資料に基づき、若林直樹教授から今年度の予定について説明があった。

・次回のプログラム委員会は、第 1 期開講終了後の 12 月下旬から来年 1 月上旬に開催する旨が、若林直樹教授から伝えられた。

ii. 2015 年度第 2 回プログラム開発委員会

日時：2016 年 2 月 8 日（月）午後 1 時～3 時

場所：京都大学百周年時計台記念館 会議室 I

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
外部委員	龍谷大学経営学部 准教授	秋庭 太
外部委員	株式会社チームクールジャパン 代表取締役兼代表パートナー	古我 知史
外部委員	大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授	山田 仁一郎
外部委員	サービス産業生産性協議会 事務局長	湯浅 勝浩
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定講師	鈴木 智子
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定助教	平本 毅
事務局他	京都大学吉田地区文系部局 U R A 室 室長	小川 正昭
事務局他	京都大学経営管理大学院 大学院掛長	小屋敷 浩
事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	桑原 徳子
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室	佐野 具子
事務局他	京都大学経済学研究科経済学専攻 博士後期課程	田原 慎介



議事録：

I. 議題

1. 2015年度事業の報告

(1) 募集と受講者選定

若林直樹教授より、今年度の募集と受講者選定・開講式の報告があった。

(2) 講座の実施

若林直樹教授より、今年度の講義参加率・Eラーニング受講率についての報告があった。

また、現在開講中の「ツーリズム産業論『京都市観光経営学講座』」に、本プログラム受講生から8名の受講が報告された。

(3) 履修状況

若林直樹教授から、受講者の出席率について説明があった。全体的に出席率が非常に高かった。ただ、ワークショップに関して、2名の受講者が、仕事上の時間的制約があり、また時間外のグループワークが多かったために、参加しづらかったことが報告された。一部の受講者には、講義聴講を中心に希望している受講生がいることがわかった。この議論をもとに、講義中心に参加できる枠についても、2017年度以降に検討する。もしくは、ワークショップの参加（時間）について、事前に時間外参加の負担についても、説明をすることが必要等の意見があった。

(4) 受講者の評価

ワークショップ最終日終了後にとったアンケート集計について、下記の意見があった。

- ・ワークショップ不参加者は除き、積極的に参加した受講生にとっては、満足度が高かった。
- ・もっと初歩的な事を学ぶイメージだったのではないか。今後、レベル感をどこに合わせるか。
- ・レベル感・時間についての調整が必要。
- ・アンケートの指摘を来年度の参考にしていく事が必要。
- ・「おもてなし」のテーマが薄かったとの感想について。
- ・講義のみの受講も2017年度以降可能とすることかどうかについて検討する。

2. 2016年度事業の実施予定

(1) 実施概要

- ・若林直樹教授より、来年度の募集から選考・授業についてのスケジュール案の説明があった。
- ・ワークショップ日程の2つの案について、ワークショップ担当講師（古我・秋庭・山田）から期間を長く取る①案がいいのではとの意見があった。

（２）各科目の展開予定

１）サービス経営論

サービス経営論の来年度の講義概要（予定）が発表された。昨年度、経営管理大学院山内准教授が担当の「サービスのデザイン」については、休暇のため平本特定助教が担当する予定となった。2016年度の会場確保が３月上旬に確定次第、日程調整をする予定が示された。

２）サービス産業事例分析

サービス産業事例分析の講演企業について、候補案が出された。候補の１９社が示されて、そのほかに医療・観光分野等の企業について、委員から活発な意見があった。

３）新規サービスブランド開発ワークショップ

内容は、今年度と同様。最終日の審査員について、今年度も参加いただいたフューチャーベンチャーキャピタル今庄会長の他、京都の老舗企業から１名依頼することとなった。

４）ツーリズム産業論

ツーリズム産業論の来年度の開講日程について説明があった。

３．基本テキストの出版について

若林教授より、文科省委託事業最終年度であり、経営管理大学院創立１０周年でもある2016年度に、出来れば、出版を考えたいとの提案があり、内容・構成についての活発な議論があった。

２．産学連携事業推進委員会の実施

ａ．委員会実施の概要

産学連携事業推進委員会は、平成２７年度に開講される第１期の社会人講座についての開講方針、カリキュラム、授業内容、受講者募集活動、履修評価の方針等について審議し、必要なものに対して改善意見をまとめ、プログラム開発委員会に検討するように依頼した。以下には、議事録の概要を記す。なお、議事録の詳細及びその際の資料については、巻末資料「D．資料Ⅱ．産学連携委員会議事録」を参照してほしい。

ｂ．議事録

ｉ．2015年度第１回産学連携事業推進委員会

日時：2015年7月8日（水）午後4時半～6時

場所：京都大学 百周年時計台記念館 2階 会議室IV

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 院長	河野 広隆
コーディネーター	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一
外部委員	株式会社京阪流通システムズ 代表取締役社長	上野 正哉
外部委員	三和実業株式会社 代表取締役 会長	松本 孝
外部委員	公益社団法人日本観光振興協会人材育成担当部長	田中 剛
外部委員	日本小売業協会 専務理事	岡部 義裕
事務局他	京都大学経営管理大学院 大学院掛長	小屋敷 浩
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室長	櫻木 恵子
事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	桑原 徳子
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室	佐野 具子



議事録：

I. 議題

（1）カリキュラム案について

- ・若林直樹教授から授業概要についての説明があった。
- ・日本小売業協会専務理事 岡部義裕氏から、中小・ベンチャー企業のフランチャイズやボラタリーチェーンの成功企業から学んではとの意見があった。
- また、人材育成・おもてなしのノウハウについても学びが必要ではとの意見があった。
- ・三和実業株式会社代表取締役会長 松本孝氏から、サービス業の国際化や女性の雇用に

についての意見があった。それを受けて、若林直樹教授から、来年度は、女性講演者を増やすことを検討するとの意見があった。

- ・日本観光振興協会 人材育成担当部長 田中剛氏から、「ツーリズム産業論」(選択科目)の講義について、今後の企業人講演の参考とするために、受講者アンケート等フィードバックが必要との意見があった。

- ・株式会社京阪流通システムズ 代表取締役 上野正哉氏から、企業は新規事業提案が課題になっており、「新規ブランド開発ワークショップ」への期待についての意見があった。

- ・来年度のカリキュラムについて、上記、外部委員からの意見を参考にすることとなった。

(2) 募集要項について

(3) 募集の進め方

- ・資料に基づき、若林直樹教授から募集についての説明があった。

- ・受講スケジュール(曜日・時間)について、外部委員から活発な意見があった。

企業の定時退勤曜日に合やす・17時は、早すぎる・18時開始にしてはどうか等

今年度は、予定通りすすめ、来年度は、曜日・受講時間についても見直すことが決定された。

(4) Eラーニングサイト

- ・事務局員桑原徳子氏から、サイト利用についての説明があった。

(5) 今年度のスケジュール

- ・若林直樹教授から資料に基づき、今年度のスケジュールについての説明があった。

Ⅲ. 本年度の授業科目実施

1. 科目概要

プログラム開発委員会、産学連携事業推進委員会の議論を経て、産業界のニーズに従い、次のような方向で、講義系3科目（「サービス経営論」、「サービス産業事例分析」、「ツーリズム産業論」（選択）、演習系1科目（「新規サービスブランド開発ワークショップ」）の授業内容を開発し、カリキュラムとした。

2. 各科目の内容

a. 講義系科目

（1）サービス経営論（必修）

1）目的と内容

サービスは、顧客の価値と一緒に作り出すビジネスである。そのために、サービスのマネジメントには、独自の経営原理が存在する。この授業では、サービスの本質、マーケティングの特性、サービスのデザイン、生み出す組織作り、イノベーションの仕組みについての基本的なマネジメントの考え方を理解する。そして、ここでは、サービス事業戦略企画能力、サービス・マーケティング基礎、サービス事業IT活用能力の基礎を理解する。そのために、サービス経営学での基本的な視点に関して、京都大学経営管理大学院サービス価値創造プログラム所属教員を中心に、オムニバス形式で、開講する。

2）展開

- i. サービスとは何か
 - 1. サービスとそのマネジメント
 - 2. サービスの生産性
- ii. サービス・マーケティングの基本
 - 3. サービス・マーケティング（1）
 - 4. サービス・マーケティング（2）
 - 5. 顧客満足度の分析
- iii. 顧客の価値と一緒に作る
 - 6. 顧客との共同での経験デザイン
 - 7. サービスのデザイン
- iv. サービスを生み出す組織のマネジメント
 - 8. サービス組織における人的資源管理
 - 9. プロデューサーとその役割
- v. サービスを創造する
 - 10. サービスにおける新規事業開発
 - 11. サービスにおけるIT戦略

- 12. サービスのイノベーション
- vi. 代表的サービス産業でのサービス・マネジメント・モデル
- 13. 流通産業でのサービス・マネジメント
- 14. ツーリズム産業のサービス・マネジメント
- 15. ヘルスケア産業のサービス・マネジメント

3) 本年度の実施日程

回	日付	テーマ	担当
1	平成 27 年 10 月 2 日 (金)	サービスマネジメントの概要	原良憲教授
2	10 月 9 日 (金)	サービス・マーケティング (1)	若林靖永教授
3	10 月 9 日 (金)	サービス・マーケティング (2)	若林靖永教授
4	10 月 16 日 (金)	顧客満足度の分析	サービス産業生産性協 議会課長 湯浅勝浩氏
5	10 月 23 日 (金)	サービスの創造	山内裕准教授
6	10 月 30 日 (金)	サービス組織における人的資源管理	若林直樹教授
7	10 月 30 日 (金)	IT サービス・クラウド化社会	松井啓之教授
8	11 月 6 日 (金)	サービスにおける新事業開発	大阪市立大学大学院 山田仁一郎准教授
9	11 月 13 日 (金)	サービスのおもてなし	前川佳一特定准教授
10	11 月 20 日 (金)	サービス・ブランディング	鈴木智子特定講師
11	11 月 20 日 (金)	ツーリズム産業におけるサービス経営 の特徴と課題	流通科学大学人間社会 学部 今西珠美教授
12	12 月 4 日 (金)	サービスとプロデューサー論	青山学院大学経営学部 山下勝教授
13	12 月 4 日 (金)	サービスにおける生産性	がんこフードサービス 株式会社副社長 新村猛氏
14	12 月 11 日 (金)	医療・健康産業におけるサービス・マ ネジメント	同志社大学商学部 瓜生原葉子准教授
15	12 月 11 日 (金)	流通小売業の経営課題と IT 活用の広 がり	碓井誠教授
16	12 月 18 日 (金)	(補講) サービス組織の開発と変革	若林直樹教授

17	平成 28 年 1 月 22 日 (金)	(補講) ケースディスカッション：サ ービス産業の戦略	若林直樹教授
特別 講義	2015 年 7 月 10 日 (金)	(英語講義) Tourism & Hospitality Management	フロリダ中央大学 原忠之教授

4) 成績評価の方法・基準

Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポート

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は 授業中に紹介する。講義についてはEラーニングサイ
トで復習、補修が可能。

(2) サービス産業事例分析 (必修)

1) 目的と内容

サービスのビジネスモデルは刻々と進化し、国際的な競争を行っている。国際的な視野
を持ち、サービス先進事例、特におもてなしのあり方に関する情報収集と分析能力を高め
ることが、国際的な競争力や生産性を高める上で必要である。代表的なサービス経営事例
に関して、経営者や現場担当者から講演をしてもらい、そのビジネスモデルの特徴と競争
力を分析する。E-learning 教材や海外の先進事例も用いる。ここでは、サービス先進事例
分析能力の獲得を目指す。

まず、先進事例を分析する能力の基礎であるケースメソッドの基本的なやり方を学ぶ。
そのあと、経済産業省「おもてなし経営企業選」、サービス産業生産性協議会「ハイサービ
ス日本 300 選」企業などを含めた日本を代表する先進サービス事業を展開している実務家
より、そのビジネスモデルの特徴と事業実施の実践についてのオムニバス講演を行う。そ
して最後に、総括ディスカッションを行い、代表的なビジネスモデルの示す先端性を理解
し、自らの事業実践への展開を考える。

2) 授業計画と内容

まず、先進事例を分析する能力の基礎であるケースメソッドの基本的なやり方を学ぶ。
それは、開講式の際に講義する。そのあと、経済産業省「おもてなし経営企業選」、サービ
ス産業生産性協議会「ハイサービス日本 300 選」企業などを含めた日本を代表する先進サ
ービス事業を展開している実務家より、そのビジネスモデルの特徴と事業実施の実践につ
いてのオムニバス講演を 14 回程度行う。

- i. ケース分析とは
- ii. 代表的サービス企業のビジネスモデル 実務家による講演シリーズ

iii. まとめ

3) 本年度の実施日程

回	日付	企業名	実務家名
1	平成 27 年 10 月 2 日 (金)	株式会社ルネサンス	代表取締役 斎藤敏一氏
2	10 月 9 日 (金)	ワタベウェディング株式会 社	執行役員 宮崎健介氏
3	10 月 16 日 (金)	全日本空輸株式会社	マーケットコミュニケーション部 部長 吉田亮一氏
4	10 月 16 日 (金)	恵寿総合病院	理事長 神野正博氏
5	10 月 23 日 (金)	株式会社サイバーエージェ ント	人事本部採用育成部マネージャー 小澤政生氏
6	10 月 23 日 (金)	ライフネット生命保険株式 会社	社長兼 COO 岩瀬大輔氏
7	10 月 30 日 (金)	QB ネット株式会社	代表取締役社長 北野泰男氏
8	11 月 6 日 (金)	イオン株式会社	戦略部コーポレート・ブランディン グリーダー 坂本潤氏
9	11 月 6 日 (金)	エイチ・ツー・オー リテイ リング株式会社	取締役常務執行役員 森忠嗣氏
10	11 月 13 日 (金)	愛媛トヨタ自動車株式会社	取締役社長 横田英毅氏
11	11 月 13 日 (金)	株式会社リクルートライフ スタイル 飲食情報大阪法 人営業グループ	グループマネージャー 七久保卓 郎氏
12	11 月 20 日 (金)	京都大学経営管理大学院	京都大学経営管理大学院 特定講師 鈴木智子氏
13	12 月 4 日 (金)	がんこフードサービス株式 会社	取締役副社長 新村猛氏
14	12 月 11 日 (金)	Leave a Nest Co. Ltd.	人材開発部部长 武田隆太氏
15	12 月 18 日 (金)	株式会社チームクールジャ パン	代表取締役・代表パートナー 古我 知史氏
16	平成 28 年 1 月 22 日 (金)	(補講) ケース討論： おもてなしは本当に必要な のか？	京都大学経営管理大学院 特定准教 授 前川佳一氏

4) 成績評価の方法・基準

Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポート

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は授業中に紹介する。講義についてはEラーニングサイトで復習、補修が可能。

(3) ツーリズム産業論（観光コース選択）

1) 目的と内容

ツーリズム産業のトップマネジメントや学識経験者を客員講師として招聘し、理論面とともに実務面からもツーリズム産業の実態を理解し、今後のツーリズム産業のあり方を論じることを目的とした講義を展開する。

21 世紀に入り、旅行者のニーズ変化、旅行スタイルが大きく変わる中で、関連業界はもとより、観光地などの旅行サービスの供給構造にも大きな変化がみられる。「ニューツーリズム」と呼ばれるエコ・ツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム、産業観光等新しい形態が生まれている。まさに産業界全体が曲がり角と言える状況を迎えており、これに対応できる人材育成を目指すために、観光経営学の基本原理と、先進観光経営のビジネスケースの分析の二つを行う。E-learning 教材や海外の先進事例も用いる。

ここでは、ツーリズム産業革新能力の基礎の獲得を目指す。

2) 授業計画と内容

この授業は、基本的に二つの部分からなっている。

第一に、観光経営学に関する基本と実践を考える講義である。ここでは、観光経営戦略、ディステーション・マーケティング、MICE ビジネス概論など観光経営学に関する基本講義を行う。

第二に、4－7月期に、京都大学経営管理大学院にて開講している公益社団法人日本観光振興協会寄附講義「ツーリズム産業論」より、日本を代表する観光企業実務家による先端的な観光ビジネスモデルについての講義をビデオケース、ケース教材化して、提供し、そのビジネスモデルの先端性の分析も行う。

3) 本年度の実施日程

i. 観光経営学講義（各回 3 時間ずつ実施）

回	日付	企業名	実務家名
1	平成 27 年 12 月 15 日 (火)	株式会社 HMRI	デジタルストラテジスト 吉崎夏来氏

2	12月22日(火)	株式会社 CVC コンサルティング	公認会計士・税理士 茨木純一氏
3	平成28年 1月12日(火)	公益財団法人 京都文化交流コンベンションビューロー	国際観光コンベンション部部長 赤星周平氏
4	1月22日(金)	京都大学経営管理大学院	教授 若林直樹氏 特定准教授 前川佳一氏
5	1月26日(火)	株式会社 CVC コンサルティング	公認会計士・税理士 茨木純一氏
6	2月2日(火)	株式会社 HMRI	デジタルストラテジスト 吉崎夏来氏
7	2月9日(火)	大阪学院大学経済学部	教授 テイラー雅子氏
8	2月18日(木)	フォートレス・リアル・エステート・アジア合同会社	ヴァイス・プレジデント 池尾健氏
9	2月23日(火)	京都大学経営管理大学院	特定准教授 前川佳一氏
10	3月1日(火)	東洋大学国際地域学部	准教授 矢ヶ崎紀子氏

ii. 先端的観光ビジネスモデル講義（ビデオ教材にてEラーニングで提供）

N o.	企業名	講演者名	タイトル
1	日本政府観光局 (JNTO)	理事 小堀守氏	日本政府観光局(JNTO)—訪日外客 2000万人を目指して—
2	ハイアット リージェンシー 京都	総支配人 横山健一郎氏	ハイアットリージェンシー京都—インバウンド旅客争奪戦への対応—
3	臨済宗妙心寺派本山 塔頭 春光院	副住職 川上全龍氏	妙心寺派春光院の国際化戦略—観光都市における有名仏教寺院のとりくみ—
4	日本航空株式会社	取締役 専務執行役員 藤田直志氏	日本航空株式会社—JAL が挑む LCC との競争—
5	KNT-CT ホールディングス株式会社	執行役員 加藤真人氏	KNT-CT ホールディングス株式会社—シナジーとベンチャー精神で旅行業界を切り開く—
6	株式会社オリエンタルランド	人事本部 人事一部 人事部部長 横山	株式会社オリエンタルランド—テーマパーク運営会社のこれまでとこれから—

		政司氏	
7	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局	顧問 古田菜穂子 氏	岐阜県—清流の国「ぎふ」の観光による 地域活性化—
8	株式会社プリンスホ テル	執行役員 徳永清 久氏	株式会社プリンスホテル—「パーソナル」 から始まる MICE ビジネス—
9	株式会社 JTB 総合研 究所	代表取締役社長 日比野健氏	日本のツーリズム産業

4) 成績評価の方法・基準

観光経営学講義シリーズについては、各回の講義内容について課題を出し、レポートし、理解度を評価する。観光ビジネスモデル講義については、Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポートで理解度を評価する。

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は授業中に紹介する。ビジネスモデル講義についてはEラーニングサイトで履修。

b. 演習系科目

(1) 新規サービスブランド開発ワークショップ

1) 目的と内容

総務省 2012 年経済センサスによれば、サービス業全般に 7 % 事業所減で、新規事業開発能力不足が見られる。新規のサービスブランド企画を実習ケースにして、ビジネスプランを作成する基本プロセスを経験し、新規事業開発プロセスを理解する基本的能力を育成する。

2) 授業計画と内容

4 日間の演習形式で、グループに分かれて、新しいサービスブランドを立ち上げるビジネスプラン作りを体験する。

- 1) 目的：4 日間でブランドとなる新たなサービス事業の開発行う。
- 2) 特色：事業開発手法の講義とチーム実習を中心に、事業開発過程体験。
- 3) チーム実習手法：チームを編成して、新規事業開発を実習。
- 4) ケースメソッド：代表的新規事業開発事例に基づく討議中心。
- 5) 講師陣による指導：市場性・規模性他のチェック項目等を踏まえた事業計画指導。

6) 新規事業投資決定の経験：現職ベンチャー・キャピタリストから投資決定評価と指導。

3) 本年度の実施状況

	10:00-12:00	13:00-14:30	14:45-16:30	備考
第1日 事業開発概論 とチーム構築	(講義) 新規事業開発概論・企業家チーム論	(講義) 事業機会開発論／(実習) 参加者新規事業構想発表	(講義) 新規事業戦略立案／(実習) チーム・ビルディング	京都大学実施。 終了後、懇談のための茶話会予定
第2日 事業計画作成 とケース議論	(講義) ビジネスモデル概論	(ケース分析) ビジネスモデル開発ケース	(実習) 各チーム新規事業案発表	京都大学実施
第3日 事業仮説の 作成と展開	(実習) サイバーエージェント社における新規事業開発実習：株式会社アプリボット代表取締役社長 浮田 光樹氏+CA、小澤氏	(講義) 事業ケース(古我)：新規事業計画実行の勘所	(講義) 事業創造のライフサイクルと事業評価の要点(古我 1 時間) (実習) チーム案確認(古我 30 分)	大阪会場
最終日 投資決定と事業 計画発表	(講義) 投資決定概論／(実習) チーム報告準備	(実習) 各チーム事業案の作成発表	(実習) 新規事業投資決定委員会の評価と講評	京都大学実施。 VC, 実務家から審査員。

4) 成績評価の方法・基準

班に分かれて、4日間でのビジネスモデル作成を行う。中間進捗度評価と、最終報告で評価する。

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は 授業中に紹介する。