

3. 各科目の実施状況

a. 講義系科目

(1) サービス経営論（必修）

●第1回 2015年10月2日（金）18:25-19:35

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 原 良憲氏
- ・タイトル：「サービスとは何か/サービス・マネジメントの基本課題について」
- ・講演内容：サービスとは何か（サービスのマネジメント，産業全体をサービスの視点で捉え直す意義）、成熟化した社会の認識（産業構造，所有と利用・価値創出の仕組み）、サービスの共通コンセプト（IHIP，価値共創・サービスマーケティング）についての理解について講演された。



●第2回・第3回 2015年10月9日（金）18:25-19:35・19:50-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 若林 靖永氏
- ・タイトル：「サービス・マーケティングの基本について」
- ・講演内容：第2回は、サービスの特性、サービスとホスピタリティ、サービス・マーケティングの4Pについての理解について、第3回では、サービスの特性、サービス・マーケティングの7P、サービス・マーケティングのケースについての理解について講演された。



●第4回 2015年10月16日（金）19:50-21:00

- ・講師：サービス産業生産性協議会 課長 湯浅 勝浩氏
- ・タイトル：「顧客満足度の分析：JCSI(日本顧客満足度指数)を例に」
- ・講演内容：顧客満足度調査と他調査との違いについて、顧客満足度調査の手法／特徴の理解、顧客満足度の高い企業を例に講演があった。



●第5回 2015年10月23日（金）19:50-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 准教授 山内 裕氏
- ・タイトル：「サービスの創造」
- ・講演内容：サービスデザインについて理解する。プロトタイピング。エスノグラフィと文化のデザインについて講演された。



●第6回 2015年10月30日（金）17:00-18:10

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹氏
- ・タイトル：「サービス組織における人的資源管理」
- ・講演内容：顧客指向型の組織を作る基本的考え方（良いサービスを提供できる能力の特定と開発・良いサービス提供をきちんと動機付ける・組織として良いサービスを提供する）の理解について講演された。



●第7回 2015年10月30日（金）19:50-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 松井 啓之氏
- ・タイトル：「ITサービス・クラウド化社会」
- ・講演内容：情報化の本質を踏まえ、IT サービスとしてのクラウドサービスを理解し、今後の展開（IT サービスとは・アウトソーシングからクラウドへ・実際のクラウド・クラウド化社会の今後）について講演された。



●第8回 2015年11月6日（金）19:50-21:00

- ・講師：大阪市立大学大学院 経営学研究科 准教授 山田 仁一郎氏
- ・タイトル：「サービスにおける新事業開発」
- ・講演内容：新事業開発のノウホワイ(know-why)。ビジネスモデル(づくり)症候群。「変化」を活かす即興性のマネジメントについて講演された。



●第9回 2015年11月13日（金）19:50-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 准教授 前川 佳一氏
- ・タイトル：「おもてなし／サービス／製造業」
- ・講演内容：おもてなしとは？サービス設計とは？日本型クリエイティブ・サービスのグローバル化とは？製造業から学べるのか？について講演された。



●第10回 2015年11月20日（金）18:25-19:35

- ・講師：京都大学経営管理大学院 特定講師 鈴木 智子氏
- ・タイトル：「サービス・ブランディング」
- ・講演内容：ブランドとは、強いブランドの構築、ブランド・アイデンティティとブランド・イメージ、ブランド・コミュニケーション、ブランド・リレーションシップ、サービス・ブランディングの課題について講演された。



●第11回 2015年11月20日（金）19:50-21:00

- ・講師：流通科学大学 人間社会学部 教授 今西 珠美氏
- ・タイトル：「ツーリズム産業におけるサービス経営の特徴と課題」
- ・講演内容：ツーリズム産業の代表的な業種のグローバル展開から、観光サービスにおける経営の特徴と課題の理解について講演された。



●第12回 2015年12月4日（金）17:00-18:10

- ・講師：青山学院大学 経営学部 教授 山下 勝氏
- ・タイトル：「サービスとプロデューサー論について」
- ・講演内容：プロデューサー型人材の役割（分業の考え方）、創造性活性化の方法（非公式組織, 草の根リーダーシップ）、プロデューサー型人材の育成（キャリア開発, 権限委譲）、事例などについて講演された。



●第13回 2015年12月4日（金）18:25-19:35

- ・講師：がんこフードサービス株式会社 代表取締役副社長 新村 猛氏
- ・タイトル：「サービスにおける生産性について」
- ・講演内容：サービスの生産性を理解する。サービス生産性を向上するコスト分析、対策。サービスの創造—いかに Co-Creation するか？サービスを組織として学習することについての講演があった。



●第14回 2015年12月11日（金）18:25-19:35

- ・講師：同志社大学 准教授 瓜生原 葉子氏
- ・タイトル：「医療・健康産業におけるサービス・マネジメント」
- ・講演内容：医療・健康産業の動向，医療サービス経営の特徴と課題を理解し，それに対応したサービス・マネジメント（健康・医療産業の動向と課題，医療サービス経営の特徴・課題とマネジメント，医療・健康サービスの個別化）などについて講演された。



●第15回 2015年12月11日（金）19:50-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 碓井 誠氏
- ・タイトル：「流通小売業の経営課題と IT 活用の広がり」
- ・講演内容：価値観と社会の変化，産業・サービスの進化が進み，それらを支える IT 革新の進展 を「生活者起点の価値共創型サービス」の広がりの中で，一つの流れとして整理するべきであるとの見方を論じた。



●第16回 2015年12月18日（金）19:40-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹氏
- ・タイトル：「サービス組織の開発と変革」
- ・講演内容：の成長の課題とそのマネジメント、組織能力構築の内部化・外部化戦略の使い分け、組織変革のマネジメントについて理解について講演された。

●第17回 2015年1月22日（金）18:00-19:20

- ・講師：経営管理大学院 教授 若林 直樹氏
- ・タイトル：「優良サービス企業はなぜ多角化するのか」
- ・講演内容：ケースメソッド教授法に基づき、オリエンタルランド等のケースを使って討論し、優良サービス企業はなぜ多角化するのか、その本質について講演された。

●特別講義 2015年7月10日（金）

- ・講師：フロリダ中央大学教授 原忠之氏
- ・タイトル：Tourism & Hospitality Management（英語講義）
- ・講演内容：英語にて、旅行産業とホスピタリティマネジメントとの基本的な考え方、そして、日本のホスピタリティの特殊性について国際的観点から講演があった。なお、この内容は、特別講義として、ビデオ教材として視聴をするようになっている。

（2）サービス産業事例分析

●第1回 2015年10月2日（金）19:50-21:00

- ・講師：株式会社ルネサンス 代表取締役会長 斎藤 敏一氏
- ・タイトル：「日本のサービス産業のイノベーションとフィットネス産業の健康産業への転換戦略」
- ・概要：日本のサービス産業の現状の把握、日本のサービス産業を考える上でのポイント、日本のサービス研究の問題点・日本におけるサービスイノベーションの課題・フィットネス業界での変化などについて講演がされた。



●第2回 2015年10月9日（金）18:25-19:35

- ・講師：ワタベウェディング株式会社 事業戦略室
執行役員 事業戦略室長 宮崎 健介氏
- ・タイトル：「事業概要とサービスの特徴について」
- ・概要：ブライダルマーケットの現状と変化、ワタベウェディング株式会社の事業概要、その歴史的展開、現在の課題についての講演がなされた。



●第3回 2015年10月16日（金）17:00-18:10

- ・講師：全日本空輸株式会社 マーケティング室
マーケットコミュニケーション部長 吉田 亮一氏
- ・タイトル：「ANAにおけるデジタルマーケティングの取り組みについて」
- ・概要：ANAのマーケティングコミュニケーション戦略、そして、マーケティング強化のための組織変革の歴史的展開について講演された。



●第4回 2015年10月16日（金）18：25-19：35

- ・講師：恵寿総合病院 理事長 神野 正博氏
- ・タイトル：「地域包括医療サービスのあり方を考える」
- ・概要：医療・介護の現状をマクロな観点から論じられた。そして地域包括ケアに関する現状と課題の理解。恵寿総合病院の取り組みを講演された。



●第5回 2015年10月23日（金）17:00-18:10

- ・講師：株式会社サイバーエージェント 人材開発本部
シニアマネージャー 小澤 政生氏
- ・タイトル：「サイバーエージェント：21世紀を代表する会社を創る」
- ・概要：サイバーエージェントの事業概要とそのビジネスモデル、そして現在の事業促進のための仕組みについての講演がなされた。



●第6回 2015年10月23日（金）18:25-19:35

- ・講師：ライフネット生命保険株式会社 代表取締役社長兼 COO 岩瀬大輔氏
- ・タイトル：「ライフネット生命の挑戦」
- ・概要：岩瀬氏の起業までの道のりを、MBA 留学体験談からはじまり、生命保険業界の特徴、そこでのビジネスチャンスの共同発見、そしてライフネット生命株式会社の成長の軌跡について講演された。



●第7回 2015年10月30日（金）18:25-19:35

- ・講師：株式会社Q B ネット 代表取締役社長 北野 泰男氏
- ・タイトル：「世界とつながるサービス企業へ："既成"と"規制"を突破する」
- ・概要：独自のビジネスモデルの特徴、国際化、事業の再創造について講演された。



●第8回 2015年11月6日（金）17:00-18:10

- ・講師：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
- ・タイトル：「イオンのブランド・マネジメント」
- ・概要：イオングループの事業概要、そのブランディングの環境変化、評価、イオンが目指すべき顧客価値、ブランディング成功への参考例などの多岐にわたり講演された。



●第9回 2015年11月6日（金）18:25-19:35

- ・講師：エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 常務執行役員 森 忠嗣氏
- ・タイトル：「エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社のグループ経営戦略について」
- ・概要：エイチ・ツー・オー リテイリングの歴史と、長期事業ビジョン、中期計画、阪急百貨店プロジェクト、具体的な経営戦略について講演された。



●第10回 2015年11月13日（金）17:00-18:10

- ・講師：愛媛トヨタ自動車株式会社 取締役社長 横田 英毅氏
- ・タイトル：「企業経営と幸福度 会社の目的は利益じゃない～いちばん大切なことを大切にする経営～」
- ・概要：目的と目標，幸せと満足を正確に区別することから企業経営について講演された。



●第11回 2015年11月13日（金）18:25-19:35

- ・講師：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
- ・タイトル：「リクルートの強みとは」
- ・概要：リクルートの事業戦略についての講演があった。



●第12回 2015年11月20日（金）17:00-18:10

- ・講師：京都大学経営管理大学院 特定講師 鈴木 智子氏
- ・タイトル：「おもてなし経営企業の分析」
- ・概要：日本型クリエイティブ・サービスのグローバル展開の様々な企業事例についての紹介があり、「おもてなし」で競争優位性の進め方について論じられた。



●第13回 2015年12月4日（金）19:50-21:00

- ・講師：がんこフードサービス株式会社 取締役副社長 新村 猛氏
- ・タイトル：「サービスにおける生産性について」
- ・概要：サービス産業の労働生産性の理解，がんこフードサービスの経営戦略・付加価値の最大化の取り組みについて講演された。



●第14回 2015年12月11日（金）17:00-18:10

- ・講師：株式会社 リバネス /Leave a Nest America Inc 部長 武田 隆太氏
- ・タイトル：「身近なふしぎを興味に変える：研究者が起こすビジネスの考え方」
- ・概要：研究者集団によるビジネスである、株式会社リバネスのビジネスモデルならびに経営戦略について講演された。



●第15回 2015年12月18日（金）

- ・講師：株式会社チームクールジャパン 代表取締役 古我 知史氏
- ・タイトル：「クール・ジャパン事業開発 - ベンチャーキャピタリストとしての取り組み - 」
- ・概要：事業開発の事例を通して、事業開発のプロセスや着眼を理解する。クール・ジャパンの設立経緯などについて講演された。



●第16回 2016年1月22日（金）19:40-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 特定准教授 前川 佳一氏
- ・タイトル：「おもてなしは必要か」
- ・概要：おもてなしに関する経営ケースを使って討論し、おもてなしについて多角的な視点から考えることでその本質の理解について講演された。

(3) ツーリズム産業論（観光コース選択）

本年度の対面型授業は、下記のように予定通り、実施された。

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

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

本年度のワークショップは 4 日間で行われた。各日は下記のように実施された。

i. 第 1 日目

●概要

- ・日時：2015 年 10 月 3 日（土）午前 10 時から午後 4 時 30 分
- ・場所：京都大学総合研究 2 号館大講義室ならびに大演習室 3
- ・参加者：19 名

●展開

京都大学・新規サービスブランド開発ワークショップの初日（第1日目）は、「事業開発概論とチーム構築」をテーマとして展開された。

1) 第1時限 10:00 - 12:00

・講義テーマ：「新規事業開発概論」 担当：大阪市立大学准教授 山田仁一郎氏

山田氏による、新規事業開発概論・企業家チーム論についての専門的かつ体系的な議論が展開された。講義が始まる前後は、出席者の間で緊張感があり、教室内は静まり返っていたものの、一方的な講義ではなく出席者による参加型を重視した山田氏の講義によって、出席者から活発な意見や質問がなされた。

2) 第2時限 13:00 - 14:30

・講義テーマ：「事業機会開発論」 担当：株式会社チームクールジャパン代表取締役 古我知史氏

古我氏による事業機会開発論の講義。古我氏自身の起業経験とベンチャーキャピタリストとしての経験に基づいた最先端の理論を展開し、出席者とのインタラクティブな講義に教室内は活気に溢れ、出席者の満足度も高かった。

3) 第3時限 14:45 - 16:30

・実習テーマ：「受講者新規事業構想発表」 担当：古我知史氏、山田仁一郎氏

講義の後半は実習として「参加者新規事業構想発表」が行われ、各自で考えた新規事業案やグループでまとめた新規事業案を古我氏ならびに出席者間で共有した。今後始まる、本格的なグループワークに向けての程よいウォーミング・アップとなり、午前中に加えて、出席者同士のさらなる結束力につながった。講義・実習終了後、古我氏、山田氏、龍谷大学准教授である秋庭太氏による主導のもと、チーム・ビルディングが行なわれた。ここで重要視されたことは、出席者のバックグラウンドをもとにした多様性である。所属先や業界が似た同質的な出席者のチームではなく、異なるバックグラウンドで編成されるようなチーム・ビルディングを実施した。チームは4チーム。各チームには京都大学経営管理大学院の学生が1名ずつファシリテーター・サポート役として配置された。1チームあたりのメンバーは、5～6名である。

3限は大演習室3へ移動し、編成されたチームごとに着席。この時間帯は、さらに実践を重視した「新規事業戦略立案」の講義である。担当講師は、古我氏。講義のサポートとして、山田氏と秋庭氏、京都大学経営管理大学院教授である若林直樹氏が入った。本日のこれまでの講義をもとに、新規事業を考える上で大切なことを古我氏が復習として出席者に投げかけながら、グループで新規事業案について考えることがメインの講義となった。積極的にアイデアがメンバーから出され、活発なグループワークになっていた。特徴的だったのは、「山田先生の講義であつたように…」「古我先生が講義の中でおっしゃっていたよ

うに…」というように、本日の講義の中で学んだことを活かした意見やアイデアが多く出されていたのは、大きな成果であり、価値ある講義を出席者に提供できた結果なのではないかと自負している。

4) 次回課題の提示

講義終了時に、次回のワークショップまでの課題が講師より出され、第1日目は終了。

課題：①アニコム損害保険株式会社のケースについて出席者各自で考えてくる（10/17のワークショップの時までの課題）。②グループごとに、各自で考えた複数の新規事業案を共有し、グループで5個程度の新規事業案にまとめてくる（10/17のワークショップの時にグループ発表）。

5) 交流会の実施 17:00 – 18:00

講師と出席者による1時間程度の交流会が、京都大学経営管理大学院構内で行われた。

ii. 第2日目

●概要

- ・日時：2015年10月17日（土）午前10時から午後4時30分
- ・場所：京都大学総合研究2号館大講義室ならびに大演習室3
- ・参加者：16名

●展開

京都大学・新規サービスブランド開発ワークショップの第2日目は、「事業計画作成とケース議論」をテーマとして展開された。

1) 第1時限 10:00 – 12:00

・講義テーマ：「ビジネスモデル概論」 担当：龍谷大学准教授 秋庭太氏

秋庭氏による、ビジネスモデルについての専門的かつ体系的な議論が主に企業の事例を通して展開された。講義前半は、第1日目の講義の復習を行い、その後プレ演習という形で代表的な企業の利益構造について演習を行った。出席者は積極的に演習に取り組み、自分自身の考えを積極的に発表していた。講義後半は、実際の企業の事例を多数取り上げる中で、ビジネスモデルに関する理解を深める工夫がなされていた。

2) 第2時限 13:00 – 14:30

・講義テーマ：「ビジネスモデル開発ケース」 担当：秋庭太氏、大阪市立大学准教授 山田仁一郎氏

「ビジネスモデル開発ケース」をテーマとする、アニコム損害保険株式会社のケースを使ったディスカッション形式の講義。午前中とは異なり、出席者は教室を移動してグループごとに着席。秋庭氏のリードのもと、ケースで書かれていた事実の整理を出席者とともにに行った。ケースの内容をより深く出席者同士で理解することができたため、また事前課題としてケースの設問に関して多くの出席者が準備してきていたため、少しずつディスカッションへと移行させていった。

3) 第3時限 14:45 – 16:30

・実習テーマ：「各チーム新規事業案発表」 担当:秋庭太氏、山田仁一郎氏

講義の前半は、第2時限の続きで、アニコム損害保険株式会社のケースに関するディスカッションを行った。第2時限に比べて、積極的に発言する出席者が増え、活発なディスカッションとなった。また、ケースの内容を深めるための新たな設問を秋庭氏が講義内で設定し、グループごとのディスカッションならびに意見交換を実施した。講義の後半は、グループごとに考えてきた新規事業案(5つ程度)をグループの代表者が発表して、秋庭氏、山田氏、京都大学経営管理大学院教授である若林氏が事業案をブラッシュアップするためのコメントをした。どのグループも今後の発展可能性を秘めた斬新なアイデアを発表していた。

4) 次回課題の提示

講義終了時に、次回のワークショップまでの課題が講師より出され、第2日目は終了。

課題：グループごとに考えてきた5つ程度の新規事業案を講義内の講師によるコメントをもとにして、2～3個に絞り内容をブラッシュアップしてくる(11/21のワークショップの時にグループ発表)。

iii. 第3日目

●概要

- ・日時：2015年11月21日(土) 午前10時から午後4時30分
- ・場所：株式会社サイバーエージェント大阪支社 セミナールーム
- ・参加者：17名

●展開

京都大学・新規サービスブランド開発ワークショップの第3日目は、「事業仮説の作成と展開」をテーマとして展開された。

1) 第1時限 10:00 - 12:00

・実習テーマ：「株式会社サイバーエージェントにおける事業開発実習」 担当：株式会社サイバーエージェント人事本部採用育成部シニアマネージャー 小澤政生氏

株式会社サイバーエージェント執行役員であり、株式会社アプリボット代表取締役社長の浮田光樹氏による講演。講演の内容は、株式会社サイバーエージェントがどのように新規事業の開発を行っているのか、ということ。セミナールーム内は、3～4名程度のグループになって着席していたことから、浮田氏の講演は途中、グループ内で意見交換させる時間を取るなど、出席者とのインタラクティブな講演となった。講演の最後には質疑応答の時間も設けられ、出席者からは積極的な質問が多数なされていた。

2) 第2時限 13:00 – 14:30

・講義テーマ：「新規事業実施マネジメント論」 担当：株式会社チームクールジャパン代表取締役 古我知史氏

株式会社チームクールジャパン代表取締役である古我氏による、アニコム損害保険株式会社のケースを使った講義。ベンチャーキャピタリストでもある古我氏の体験談を踏まえた講義であり、より深くアニコムのケースについて出席者全員で理解を深めた。アニコムのケースを通して、新規事業を計画し、実行するための勘所を養うことが大きな目的とされた。

3) 第3時限 14:45 – 16:30

・講義テーマ：「事業開発過程論／事業評価論」 担当：古我知史氏、山田仁一郎氏（大阪市立大学准教授）、秋庭太氏（龍谷大学准教授）、若林直樹氏（京都大学教授）

グループごとに考えてきた新規事業案（2～3点）の発表会。第2日目の講義内で、山田氏、秋庭氏、若林氏が、各グループが考えてきた新規事業案5点程度に対して、ブラッシュアップのためのコメントをしているので、それをもとに各グループは新規事業案のクオリティを高めていた。各グループ10分程度で新規事業案（2～3点）を発表し、それに対して古我氏を中心とした講師陣がさらにブラッシュアップのための的確なコメントをした。今回のワークショップ（第4日目）で新規事業案を審査員に対してプレゼンテーションすることになるため、厳しいコメントも出ていたが、チームワークを大切により質の高い新規事業案が提示できるように、どのグループもモチベーションを高めていた。

4) 次回課題の提示

講義終了時に、今回のワークショップまでの課題が講師より出され、第3日目は終了。

課題：グループごとに考えてきた2～3程度の新規事業案を講義内の講師によるコメントをもとにして、1つに絞り内容をブラッシュアップしてくる（12/19のワークショップの時に最終グループ発表）。

iv. 第4日目

●概要

- ・日時：2015年12月19日（土）午前10時から午後4時30分
- ・場所：京都大学総合研究2号館ケーススタディ演習室
- ・参加者：17名

●展開

京都大学・新規サービスブランド開発ワークショップの第4日目（最終日）は、「投資決定と事業計画発表」をテーマとして展開された。

1) 第1時限 10:00 - 12:00

講義テーマ：「投資決定概論」 担当：株式会社チームクールジャパン代表取締役 古我知史氏

講義の前半（10:30 ごろまで）は、これまでのワークショップで学んだことの復習が古我氏によってなされ、その後、投資決定に関する専門的かつ体系的な考え方をレクチャーした。10:30 以降は、グループごとに考えてきた新規事業案（1つ）の発表会リハーサルを実施。各グループは持ち時間 15 分で考えてきた新規事業案を発表し、それに対して古我氏がさらにブラッシュアップのためのコメントをした。午後の発表会本番に向けて、各グループは古我氏のコメントをもとに、できる範囲で新規事業案をブラッシュアップできるように努めていた。

2) 第2時限 13:00 - 14:30

・実習テーマ：「事業計画発表」 担当：古我知史氏、秋庭太氏、若林直樹氏、ほか

前半は、グループごとに分かれ、プレゼンテーションのための最終準備を行った。その後、グループごとに新規事業案を発表し、その発表内容に対して、新規事業投資決定委員会メンバー（審査員）ならびに講師陣による評価と講評がなされた。新規事業投資決定委員会メンバー（審査員）は、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である今庄啓二氏、株式会社聖護院八ッ橋総本店専務取締役である鈴鹿可奈子氏である。どのグループも丹念にプレゼンテーションの準備を進めてきたため、クオリティの高い発表となった。

3) 第3時限 14:45 - 16:30

・実習テーマ：「事業計画発表」 担当：古我知史氏、秋庭太氏、若林直樹氏、ほか

第2時限と同様、グループごとに新規事業案を発表し、その発表内容に対して、新規事業投資決定委員会メンバー（審査員）ならびに講師陣による評価と講評がなされた。新規

事業投資決定委員会メンバー（審査員）は、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である今庄啓二氏，株式会社聖護院ハッ橋総本店専務取締役である鈴鹿可奈子氏である。どのグループも丹念にプレゼンテーションの準備を進めてきたため，クオリティの高い発表となった。

4) 履修証授与式の実施 17:00 – 18:00

講師と出席者により、この日までに履修確認がなされた履修完了者（観光コース選択者除く）に対して1時間程度の履修証授与式が，京都大学百周年時計台記念館で行われた。

Ⅳ. サービス経営学のビデオ教材開発

1. サービス経営論ビデオ教材開発のねらい

講義「サービス経営論」は、平成22年（2010年）度の京都大学経営管理大学院サービス価値創造専攻開設時から、サービス経営学の基本を学ぶ授業として展開されてきた。主には、サービス経営の特性、サービス・マーケティングの基本、サービス戦略のあり方、サービス組織の経営の特性、無形資産の管理、IT戦略活用、公共経営の特徴などを講義してきた。こうした教育内容について、社会人教育に対してEラーニングで活用し、サービス経営学の予習、復習、そして発展を支えるために、ビデオ教材化をはかることとした。また、将来的には、ビデオ教材を用いて、現在世界で主流となっている大学授業のMOOK型の授業を行うための準備作業となっている。

平成27年度（2015年度）における講義「サービス経営論」は、社会人教育に対応するために、基礎編を心がけるカリキュラムのデザインへと改善した。そのため、従来の高度な大学院での講義を収録して、どちらかというとサービス経営学の発展編のビデオ教材化を意図した。つまり、基礎編を踏まえて、さらにサービス経営学の議論を深める受講者のために、応用編として位置づけるために、ビデオ教材化を行った。

2. スケジュールとタイトル

平成27年度（2015年度）の「サービス経営論」は、サービス経営学の主要トピックを網羅した。大学院での授業であるので、専門的ではある。すでに述べたように、経営学理論、マーケティング論、戦略論、おもてなし論や公共サービスの経営論など幅広く含んでいる。第1回～第15回までの講義と特別講義（英語編）をビデオ教材として作成した。

図表B-IV-1 収録を行った平成27年度「サービス経営論」のスケジュール

No.	日付	テーマ	担当者
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	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

3. ビデオ教材の作成

上記1～15回を、それぞれビデオ教材化した。そして、それをEラーニングサイトに平成27年度（2015年度）「サービス経営論」ビデオ教材として掲載した。

図表B-IV-2 サービス経営論のビデオ教材例



V. 優良サービス経営企業事例ケース教材開発

1. 優良サービス経営事例ケース教材開発の狙い

平成27（2015）年度における「サービス産業事例分析」、「ツーリズム産業論」では、優秀サービス経営事例の実務担当者からの講演を、ビジネスケース教材化して、授業に活用することを目指した。

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

平成27（2015）年度は、優秀サービス経営事例のビデオ教材化、ビジネスケース教材化として、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」企業及び、日本観光振興協会などの優秀サービス経営企業事例の24社の実務家を招いた講演会シリーズを主催した。その講演会シリーズでの実務家講演を元に、①ビデオ教材の作成とともに、②ケース教材の作成を22点実施することとした。そして、それをEラーニングサイト（教員・受講者のみに利用制限）で利用することを行った。

基本的には、二つの授業向けに作成をした。一つは、「サービス産業事例分析」をもとにしたものである（図表B-V-1、2参照）。これは優秀サービス経営企業のサービスに関するビジネスケースの紹介を行うことを目的とした。二つめは、「ツーリズム産業論」である（図表B-V-3、4参照）。これは優秀観光ビジネス企業のサービスに関するビジネスケースの紹介を行うことを目的とした。

図表B-V-1 サービス産業事例分析の講演に基づくビジネスケース教材

No.	講義回	企業名	タイトル	著者名
1	第1回	株式会社ルネサンス	ルネサンスー健康産業としてのスポーツクラブ事業ー	平野勝也・若林直樹
2	第2回	ワタベウェディング株式会社	ワタベウェディングー環境変化にあわせた連続的な事業変革と新たなチャレンジー	柿沼英樹・若林直樹
3	第3回	全日本空輸株式会社	ANAのデジタルマーケティングーマーケットコミュニケーションを重視した競争優位構築への挑戦ー	田原慎介・若林直樹
4	第4回	恵寿総合病院	恵寿総合病院ー地域包括医療サービスによる高齢社会への先進的な取り組みー	田原慎介・若林直樹
5	第5回	株式会社サーバーエージェント	株式会社サイバーエージェントー21世紀を代表する会社を創るー	高井計吾・若林直樹
6	第6回	ライフネット生命保険株式会社	ライフネット生命保険ーネット生保の新たな挑戦ー	舟津昌平・若林直樹
7	第7回	QB ネット株式会社	キュービーネット(QBハウス)ー顧客共創と業務効率化がもたらした新たなサービス価値ー	柿沼英樹・若林直樹
8	第8回	イオン株式会社	イオン株式会社ー環境の激変に対応するブランディング戦略ー	舟津昌平・若林直樹
9	第9回	エイチ・ツー・オーリテイリング株式会社	エイチ・ツー・オーリテイリング株式会社ー京阪神 No.1 の小売業をめざしてー	舟津昌平・若林直樹
10	第10回	愛媛トヨタ自動車株式会社	愛媛トヨター従業員の“幸せ”を目的とする経営ー	平野勝也・若林直樹
11	第13回	がんこフードサービス株式会社	がんこフードサービス	筈井俊輔・若林直樹
12	第14回	Leave a Nest Co. Ltd.	株式会社リバネスーイノベーションを起こす研究者集団ー	高井計吾・若林直樹
13	第15回	株式会社チームクールジャパン	株式会社チームクールジャパン	筈井俊輔・若林直樹

図表B－V－2 第1回サービス産業事例分析で講演する株式会社ルネサンス
代表取締役会長 斎藤敏一氏



図表B-V-3 ツーリズム企業事例分析の講演に基づくビジネスケース教材

No.	講義回	企業名	タイトル	著者名
1	第2回	日本政府観光局 (JNTO)	日本政府観光局(JNTO)—訪日外客 2000万人を目指して—	高井計吾・ 若林直樹
2	第3回	ハイアット リージェンシー 京都	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—	柿沼英樹・ 若林直樹
3	第6回	臨済宗妙心寺派本山 塔頭 春光院	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—	筈井俊輔・ 若林直樹
4	第8回	日本航空株式会社	日本航空株式会社—JAL が挑む LCC との競争—	田原慎介・ 若林直樹
5	第10回	KNT-CT ホールディ ングス株式会社	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—	高井計吾・ 若林直樹
6	第11回	株式会社オリエンタ ルランド	株式会社オリエンタルランド—テ マパーク運営会社のこれまでとこれ から—	柿沼英樹・ 若林直樹
7	第12回	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局	岐阜県—清流の国「ぎふ」の観光によ る地域活性化—	田原慎介・ 若林直樹
8	第13回	株式会社プリンスホ テル	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—	舟津昌平・ 若林直樹
9	第14回	株式会社 JTB 総合 研究所	日本のツーリズム産業—株式会社 JTB 総合研究所代表取締役社長 日比 野健氏の講演—	筈井俊輔・ 若林直樹

図表B－V－4 第2回ツーリズム産業論で講演するハイアット リージェンシー 京都
総支配人 横山健一郎氏（講演当時）



3. ビデオケース教材の作成

上記の「サービス産業事例分析」15回の講演会について、優良サービス経営事例に関するビデオケース教材13点を作成した。これらは平成27（2015）年度の「サービス産業事例分析」のビデオ教材としてもEラーニングサイトで活用した（図表B-V-1参照）。また、「ツーリズム産業論」にからは、観光経営に関わる優秀経営ケース教材として、9回の講演会に関してはビデオケース教材を作成した（図表B-V-2参照）。これらは平成27（2015）年度の「ツーリズム産業論」関連のEラーニングサイトでのビデオ教材としても活用した。

4. ケース教材の開発

また、上記において「サービス産業事例分析」では15回の講演会、「ツーリズム産業論」では9回の講演会について、ビジネスケース教材を作成した（図表B-V-1、3、5、6参照）。これは、ハーバード大学ビジネススクールを中心としたビジネススクールの実務家教育で用いられているケースメソッドを用いたものである。基本的に、ある企業や事業でのビジネスモデルやそれに関する意思決定について、その文脈も含めて記述し、実務家出身や実務志向の学生たちのディスカッション・ベースのビジネス教育手法で利用するものである²。こうした教育手法は、こうした学生たちに多くの実務的な示唆を与える効果があるとされる。

ただし、協力企業との情報保守契約の関係から、一般にその内容が公開できない。下記に作成したケースのタイトルのみ挙げる。なお、これは、Eラーニングサイトおよび京都大学経営管理大学院ビジネスケース教材サイト（研究科内で特定授業受講者のみ、授業期間利用可能）に掲載した。

² Ellet, William, 2007, *The Case Study Handbook*, Cambridge, MA; Harvard Business School Press.

図表B-V-5 サービス産業事例分析の講演に基づくビジネスケース教材

(1) No.1 株式会社ルネサンス



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-10
2016年2月1日

ルネサンス

健康産業としてのスポーツクラブ事業

平野勝也・若林直樹

斎藤敏一氏は大日本インキ株式会社(現 DIC)入社後、スイス留学を経てスポーツクラブを、当時は

(2) No.2 ワタベウェディング株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-11
2015年11月13日

ワタベウェディング

環境変化にあわせた連続的な事業変革と新たなチャレンジ

柿沼英樹・若林直樹

2015年6月のある日、ブライダルサロンの店長を務める入社10年目の田中(仮名)は、先日行われ
た社内会議で発表された議論が他店長の意見と格別異なり、会社の将来を憂う中

(5) No. 5 株式会社サイバーエージェント



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-14
2016年2月22日

株式会社サイバーエージェント

21世紀を代表する会社を創る

高井計吾・若林直樹†

1990年代の終わりが、インターネット関連企業の株価が急騰した。それに伴っておとずれた好景気

(6) No. 6 ライフネット生命保険株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-15
2015年11月19日

ライフネット生命保険

ネット生保の新たな挑戦

舟津昌平・若林直樹†

生命保険のあり方はこのままでいいのだろうか？もはや現代社会の生活になじみきつた生命保険に

(7) No.7 QB ネット株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-16
2015 年 11 月 1 日

キュービーネット(QB ハウス)・

顧客共創と業務効率化がもたらした新たなサービス価値

柿沼英樹・若林直樹†

シャンプーやカラーリング、髭剃りなどを省略しヘアカットに特化することで、10 分間という短時間で
の提供し、1,000 円(税別)という低価格を実現。また、店舗は都府県主要都市に「QB ハウス」を創設する

(8) イオン株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-17
2015 年 12 月 8 日

イオン株式会社

環境の激変に対応するブランディング戦略

舟津昌平・若林直樹†

「ブランド」を、どう創造し、どう維持するか？多くの企業にとって、非常に悩ましい問題だ。ブランドは、
顧客の購買行動を左右する重要な要素であり、企業の成長に大きく貢献する。イオンは、顧客への長

(9) No. 9 エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-18
2015 年 12 月 8 日

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社
京阪神 No.1 の小売業をめざして

舟津昌平・若林直樹†

投資家から出資を勝ち取るために、重要なこととは何だろうか？特に株式会社の形態をとる企業にと

(10) No. 10 愛媛トヨタ自動車株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-XX
2016 年 2 月 22 日

愛媛トヨタ・
従業員の“幸せ”を目的とする経営

平野勝也・若林直樹†

愛媛トヨタ自動車株式会社(以後愛媛トヨタ)は愛媛県松山市に本社を置く自動車小売業を専門とする企業である。創業は 1949 年と、現在の営業所を運営する 2015 年の計 67 店舗(次表 1)

(1 1) No. 11 がんこフードサービス株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-22
2016 年 2 月 22 日

がんこフードサービス・

菅井俊輔・若林直樹†

はじめに

今や世界中で愛される握りずしは、半世紀前まで、庶民の手に届かないグルメ料理の代表格だった。最良の食材で握られた寿司は、その時々 of 仕入れ値 (時価) で提供するのが当たり前で、懐を気にせ

(1 2) No. 12 Leave a Nest Co. Ltd.



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-23
2016 年 2 月 22 日

株式会社リバネス・

イノベーションを起こす研究者集団

高井計吾・若林直樹†

子どもの何気ない疑問は、科学にとって重要な意味を持っていると言われる。子どものころ、身の回り



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-23
2016 年 2 月 22 日

株式会社チームクールジャパン*

筈井俊輔・若林直樹†

はじめに

株式会社チームクールジャパン(以下、チームクールジャパン)は、日本から世界の衣食住ビジネス、

図表B-V-8 ツーリズム企業事例分析の講演に基づくビジネスケース教材

(1) No.1 日本政府観光局



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-01
2015年9月1日

日本政府観光局(JNTO)¹ —訪日外客 2000 万人を目指して—

高井計吾・若林直樹²

2020 年夏季オリンピックの東京開催決定を一つのきっかけに、訪日旅行者(インバウンド)はますます

(2) No.2 ハイアット リージェンシー 京都



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-02
2015年9月1日

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

柿沼英樹・若林直樹¹

ハイアットリージェンシー 京都総支配人である横山健一郎(以下、横山氏)は、海外でのプロモーション活動を通じて、さまざまな海外市場を開拓してきた。ハイアットリージェンシー 京都は、海外市場

(3) No. 3 妙心寺春光院



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-03
2016年1月18日

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

筈井俊輔・若林直樹

臨済宗妙心寺派春光院副住職の川上全龍氏は、米豪から座禅のために来た観光客に対して、英

(4) No. 4 日本航空株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-04
2016年1月19日

日本航空株式会社
—JAL が挑む LCC との競争—

田原慎介・若林直樹

2010年1月に経営破たんを発表し、それからわずか2年半で再生して2012年9月19日に東京

(5) No. 5 KNT-CT ホールディングス株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-05
2015 年 9 月 1 日

KNT-CT ホールディングス株式会社¹
—シナジーとベンチャー精神で旅行業界を切り開く—

高井計吾・若林直樹²

少子高齢化, および労働力人口の現象は, 成熟社会が抱える最大の問題の一つである。日本はす

(6) No. 6 株式会社オリエンタルランド



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-06
2015 年 9 月 1 日

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

柿沼英樹・若林直樹[†]

2011 年 4 月 28 日, 株式会社オリエンタルランド(以下, オリエンタルランド)が運営する東京ディズニー

(7) No. 7 岐阜県



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-07
2015年9月1日

岐阜県¹

—清流の国「ぎふ」の観光による地域活性化—

田原慎介・若林直樹²

地方から観光に関する情報を国内外へ発信するためには、どのようにすればよいのだろうか？各地域で観光に関与する各々が取り組みがなされている中、岐阜県は世界的に国内外へ情報を発信し、

(8) No. 8 株式会社プリンスホテル



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-08
2015年10月14日

株式会社プリンスホテル¹

—「パーソナル」から始まる MICE ビジネス—

舟津昌平・若林直樹²

近年の訪日外国人数の急増で、市場拡大と共に競争の激化が予想されるホテル業界。どうすれば、

(9) No. 9 株式会社 J T B 総合研究所



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-09
2015 年 9 月 1 日

日本のツーリズム産業

株式会社 JTB 総合研究所代表取締役社長 日比野健氏の講演

筈井俊輔・若林直樹

数年ぶりの円安基調と新興国の経済成長で、日本を訪れる外国人旅行者が急増している。2015 年

VI. Eラーニングサイトの実証実験

2. Eラーニングサイトのねらい

本プログラムでの受講者は、社会人であるので、業務の関係上、必ずしも、全ての授業に対して、出席することはできない。そこで、受講者の予習・復習・発展学習を支援するために、京都大学内に、Eラーニングを行うウェブサイト設けることとした。このEラーニングのサイトは、次のようなサービスを提供する。

- (ア)授業に関するビデオ教材を提供する
- (イ)授業に関する資料（PDF等）や関連情報を提供する
- (ウ)授業に関する理解度を確認する小テスト、小レポートを行う
- (エ)特に講演授業に関するブログのスペースを作り、受講者の意見交換を促進する
- (オ)授業に関する教務連絡事項を掲載する
- (カ)本プログラム履修に関する教材（過去の講演、授業ビデオ）やケース教材の提供を行う

社会人の学習支援としての受講者のみが利用するEラーニングサイトを、株式会社エクザム（京都市）の協力を得て、平成26（2014）年度に構築を行い、平成27（2015）年度から実際に運用を開始した。

2. サイトの仕様

主に、受講生サービス面では次のような仕様となっている。

- ① 講義系科目「サービス経営論」の教材ページ
- ② 講義系科目「サービス産業事例分析」の教材ページ
- ③ 講義系科目「ツーリズム産業論」の教材ページ
- ④ 演習系科目「新規サービスブランド開発ワークショップ」の教材ページ
- ⑤ 教務情報連絡ページ

Eラーニングサイトの詳細な仕様は、「D. 資料」の「IV. Eラーニングのサイトの仕様」に示す。

3. サイトの内容

Eラーニングサイトには、「サービス経営論」15回分のビデオ教材と、「サービス産業事例分析」15回分のビデオ教材およびビデオケース教材、「ツーリズム産業論」9回分のビデオ教材およびビデオケース教材を掲載した。「サービス経営論」と「サービス産業事例分析」に関しては2016年2月上旬まで、「ツーリズム産業論」に関しては2016年3月中旬まで受講生へ向けてEラーニングサイトを公開していた。

図表B-IV-1 平成27年度「サービス経営論」のビデオ一覧

No.	日付	テーマ	担当者
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	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

図表B－VI－2 平成27年度「サービス産業事例分析」のビデオ一覧

No.	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）	恵寿総合病院	理事長 神野正博氏
4	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
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	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
12	12月11日（金）	Leave a Nest Co. Ltd.	人材開発部部長 武田隆太氏
13	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

図表B－VI－3 平成27年度「ツーリズム産業論」のビデオ一覧

回	収録日	企業名	実務家名
1	平成27年 4月20日（金）	日本政府観光局(JNTO)	理事 小堀守氏
2	4月27日（金）	ハイアット リージェンシー 京都	総支配人 横山健一郎氏
3	5月18日（金）	臨済宗妙心寺派本山塔頭 春光院	副住職 川上全龍氏
4	6月1日（金）	日本航空株式会社	取締役 専務執行役員 藤田直志氏
5	6月8日（金）	KNT-CT ホールディングス株式会社	執行役員 加藤真人氏
6	6月22日（金）	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 横山政司氏
7	6月29日（金）	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局	顧問 古田菜穂子氏
8	7月6日（金）	株式会社プリンスホテル	執行役員 徳永清久氏
9	7月13日（金）	株式会社 JTB 総合研究所	代表取締役社長 日比野健氏

3. サイトの利用の流れ

サイトの利用フローは、次のような流れになっている。

トップページからのログイン

↓

科目選択

↓

講義の回の選択

↓

講義教材の選択、閲覧

大まかなフローイメージは次ページより示す。