

C. まとめ

I. 平成27年度の実施業務の概要

1. プログラム開発委員会の実施と社会人向け授業プログラムの開発

(a) 第1回委員会（平成27年5月）

産学連携を通じて平成27年度の授業の内容（4科目のシラバス）と、受講者募集と授業実施体制の最終実行案をなどについて作成した。4科目は、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、サービスブランド開発ワークショップである。サービス経営論は、サービス産業界のニーズを受けて、マーケティング、人事管理、事業開発だけの基本概念だけではなく、オペレーション・マネジメントや顧客満足度分析などの数値管理的な面、流通産業、医療産業などの代表的な分野での基本的な経営課題とソリューション、IT活用、英語特別講義を盛り込み、補講を含めて全18回の授業を企画、実施した。サービス産業事例分析は、ハイサービス300選、おもてなし経営選などを通じて日本の有数のサービス企業・団体を選び、スポーツクラブ・ルネサンス、ワタベウェディング、Q Bネットのように日本を代表するサービス企業の経営実務者などによる実務家の講義15回を企画し、実施した。

ツーリズム産業論は、ビジネスケース教材として、日本航空などの9社の代表的な観光企業のビジネスケースについてのケース教材とビデオ教材を作成、授業提供することを企画した。そして、HMR I デジタルストラテジスト社の吉崎夏来氏ら全10名の講師による20回の観光経営学講義を実施することを企画した。また、新規サービスブランド開発ワークショップは、新規サービスブランド事業について、起業チームづくり、起業プロセス、事業開発、投資決定などについて、古我知史、山田仁一郎、秋庭太、小澤政生の4氏による4日間で展開することを決めた。

なお、プログラム開発委員会には、産業界からは、がんこフーズ、サイバーエージェント、チームクールジャパン、サービス産業生産性協議会より参加頂き、他大学からは大阪市立大学、龍谷大学教員に参加して頂き展開した

(b) 第2回委員会（平成28年2月）

まず、受講者20名の内合計16名について出席、授業やEラーニングでの各回の授業内容に関するレポート評価、ビジネスプラン提出などを総合的に勘案評価して、その履修を認めることとなった。履修達成率は80%となった。なお、平成28年3月までのツーリズム産業論講義の展開の結果、その16名の内4名がツーリズム産業論も履修したことを確認し、追加でその科目の履修を認めた。そして授業プログラムの実施状況を確認して、おおむね社会人の満足度の高い内容を提供することが出来たことを確認した。この点は、受講者最終アンケートでの高い満足度評価に現れている。他方で、改善点もいくつか見られることも確認し、次年度での改善を検討した。

2. 産学連携事業推進委員会とプログラム運営

平成28年7月に産業界からの有識者を加えて、産学連携事業推進委員会を開催した。そこで、産学連携で、下記のプログラム開発委員会が産学連携で作成した授業実施体制案及び授業内容の最終案の検討、指導、改善を行った。授業プログラム、授業実施体制案については、おおむね妥当と評価されたが、社会人受講者に対して受けやすい時間帯の配慮などについての指摘もなされて、次年度での開催に関して、その反省を反映することとなった。また、本年度の産業界委員として、関西経済連合会からがんこフーズ株式会社、大阪商工会議所からは三和実業、京阪流通システムズ、京都商工会議所から株式会社キャリアール、そして、サイバーエージェント、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から参画して頂いた。

3. ツーリズム産業論向けビデオケース教材開発

平成27年4月から7月までに、日本航空、ハイアットリージェンシーホテル、オリエンタルランドなどの観光産業における有数の企業を招き、その9社に関して、9回分のビジネスケース教材の開発とビデオ教材の開発を行った。

4. プログラム実施概要と募集要項の関連団体、企業での内部広報、ウェブサイト上での広報

平成27年6月から8月にかけて、京都大学サービスMBA入門プログラム講座事業について、大阪商工会議所、京都商工会議所、日本小売業協会、京阪グループなどの社内広報において、取り上げて頂き、その内容と受講勧誘についての広報を行った。また、京都大学経営管理大学院の広報ウェブサイト、リクルートライフスタイル社の大学&大学院.netや「京都で暮らそう」サイトでの広報活動も行った。

5. プログラム受講者の募集・決定

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）

6. 受講者の履修状況、授業満足度

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%の出席率であった。また、5点満点の授業満足度も「サービス経営論」平均4.5点、「サービス産業事例分析」平均4.6点と高かった。

12月19日の講義系2科目、演習1科目の終了日アンケートを見ると、プログラムに大変満足している者が多く、講演者の人選、運営の円滑さ、期間の長さも高い評価であった。だが、他方で、講義内容の難度や、開始時間（第1期は午後5時開始）に関しては、改善を求める意見も半分程度有り、次年度の課題となった。

図表C-I-1 受講者の平均出席状況、MBA希望、履修証発行状況

	性別	年齢 (平均37.5才)	講義出席率		WS 出席率	MBA 希望状況	履修証 発行状況
			サービス経営論	サービス産業事例分析			
1	男	50代	100%	100%	100%	無	発行
2	女	40代	13%	7%	25%	無	未
3	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
4	女	20代	100%	100%	100%	有	発行
5	男	30代	40%	50%	50%	無	未
6	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
7	女	20代	93%	93%	100%	無	発行
8	女	20代	80%	93%	100%	無	発行
9	女	30代	100%	100%	100%	無	発行
10	男	30代	100%	100%	100%	無	発行
11	男	30代	100%	100%	100%	無	発行
12	男	30代	87%	93%	100%	無	発行
13	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
14	男	40代	100%	93%	100%	無	発行
15	男	20代	93%	93%	75%	無	発行
16	男	30代	93%	93%	100%	無	発行
17	男	30代	60%	93%	25%	無	未
18	女	40代	93%	93%	75%	無	未
19	男	30代	93%	93%	75%	無	発行
20	男	30代	100%	100%	100%	無	発行
	全体		86.2%	88.7%	86.3%	1	16

※平成28年1月末現在

図表C-I-2 平成27(2015)年12月受講者アンケート

設問	回答結果 (平均)	回答結果				
		1.そう思 う	2.やや そう思 う	3.どち らとも 言え ない	4.やや そう思 わない	5.そう 思 わ ない
(1)このプログラムの内容に満足しましたか	1.1	100%	0%	0%	0%	0%
(2)講義の内容は、全般として難しかったですか	2.6	12%	41%	29%	12%	6%
(3)サービス経営の内容を理解するのに講演者の人選は適切だったと思いますか	1.2	76%	24%	0%	0%	0%
(4)プログラムの運営は、スムーズだと感じられましたか	1.4	65%	29%	6%	0%	0%
(5)Eラーニングサイトは、使いやすかったですか	2.2	24%	35%	41%	0%	0%
(6)受講料についてはどう思いますか	4.5	0% (高い)	0% (やや高い)	17.5% (どちらも 言えない)	17.5% (やや安い)	65% (安い)
(7)このプログラムは、「おもてなし」をしていると思いましたか	2.0	29%	53%	12%	0%	6%
(8)このプログラムの期間は長かったですか	4.3	0%	0%	29%	12%	59%
(9)講義の開始時間は、早かったですか	2.7	29%	36%	0%	6%	29%

※回答者数17名

7. Eラーニングサイトの実証実験

受講者向けEラーニングサイトを8月に開設し、ツーリズム産業論、平成26年度サービス経営論、平成26年度おもてなし経営選講演会シリーズ（サービス産業事例分析の代替）についてのビデオ教材、ビジネスケース教材を実装して、テストを行った。そして、10月から3月に授業を実施している期間は、サービス経営論、サービス産業事例分析、ツーリズム産業論のビジネスケース教材、ビデオ教材を作成後、実装して、受講者に対するサービスを提供した。そしてこのEラーニングサイトを通じて、受講期間中は、授業の補習としてビデオ教材を提供するとともに、授業内容の履修を確認するための小テスト、小レポートを毎回実施して、履修を確認した。

8. プログラム講義実施・ビデオケース教材作成

(a) サービス経営論授業実施

10月2日から1月22日までの通常講義、補講と、それ以外の特別講義の全18回の授業を実施した。

(b) サービス産業事例分析

10月2日から12月11日まで全16回の授業を実施した。

(c) 新規サービスブランド開発ワークショップ

10月3日、17日、11月21日、12月19日の4日間、各土曜日に午前10時から午後4時まで実施した。

9. ツーリズム産業論講義実施

下記の合計10日全20コマの観光経営学の講義を実施した（別紙（3）参照）。

II. 平成27年度の事業概要と目標達成状況

最終的に、今年度の成果をまとめると、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、それも加えて、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、臨濟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。

D. 資料

I. プログラム開発委員会

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	株式会社チームクルージャパン 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

【資料1・参考資料①-1、①-2・②・③・④】

- ・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【資料2】

- ・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、『聖護院八ッ橋 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【資料3-1・3-2・3-3】

- ・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4】

- ・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【資料5】

- ・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4】

- ・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。

【資料1】

+ Will to Power + Free Spirit
management, investment, consulting

厳秘・禁転載

私的ベンチャーキャピタリスト論 ~ひとつのあり方~

京都大学サービスMBA入門プログラム
開発委員会にて

平成27年5月

古我 知史

ベンチャー・キャピタリスト
株式会社チームクールジャパン 代表取締役

WCM & TCJ by S.Koga

Copyright ©2015 S.Koga All Rights Reserved.

【資料2】

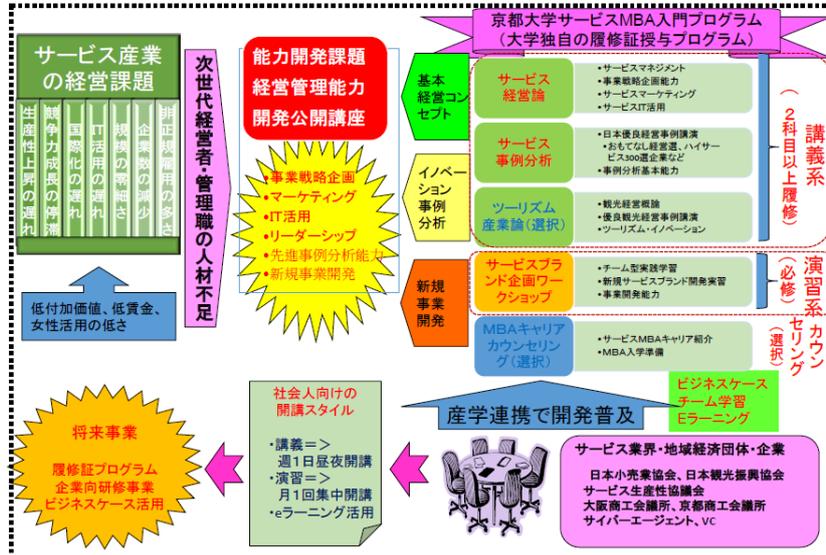
京都大学サービスMBA 入門プログラム プログラム開発委員会

2015年5月28日

授業実施概要と4科目の内容の案

目次

- I. 事業概要
- II. 授業展開
- III. 4科目の内容
- IV. 能力評価手法



II. 授業展開

授業展開

- 期間
 - 授業：2015年10月2日～2016年12月12日（土）
(11月27日休み)
 - オリエンテーリング：9月26日（土）午後
- 時間帯
 1. サービス経営論、サービス産業事例分析(各70分：15回分)
 - 金：5～7限：30コマ
 - 2015年10月2日～2016年12月11日（金）
 2. 新規ブランド開発ワークショップ
 - 不定期：土曜日 10:00-16:00
 - 10月3日（土）：京都大学
 - 10月17日（土）：大阪
 - 11月21日（土）：京都大学もしくは京都駅前
 - 12月19日（土）：京都大学
 3. ソーリズム産業論(学内で実施)
 - 2016年2月～3月の内

時限	金	土(月1回)
1: 8:45-10:15		10:00-16:00
2: 10:30-12:00		新規ブランド開発ワークショップ
3: 12:00-14:30		
4: 14:45-16:15		
5: 17:00-18:10	サービス産業事例分析	
6: 18:25-19:35	サービス産業事例分析またはサービス経営論	
7: 19:50-21:00	サービス経営論	

2015年スケジュール

日程	10/2 (金)	10/3 (土)	10/9 (金)	10/16 (金)	10/17 (土)	10/23 (金)	10/30 (金)	11/6 (金)	11/13 (金)	11/20 (金)	11/21 (土)	12/4 (金)	12/11 (金)	12/18 (金)	12/19 (土)
10-16	WS		WS			WS						WS			
17:00-18:10	経営		事例	事例	事例		事例	事例	事例	事例		事例	事例	補講予備日	
18:25-19:35	経営		事例 又は 経営	事例 又は 経営	事例 又は 経営		事例 又は 経営	事例 又は 経営	事例 又は 経営	事例 又は 経営		事例 又は 経営	事例 又は 経営	補講予備日	
19:50-21:00	事例		経営	経営	経営		経営	経営	経営	経営		経営	経営	補講予備日	
場所	キャン バスブ ラザ京 都	京大	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	大阪駅 前	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	京大	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	キャン バスブ ラザ京 都	京大

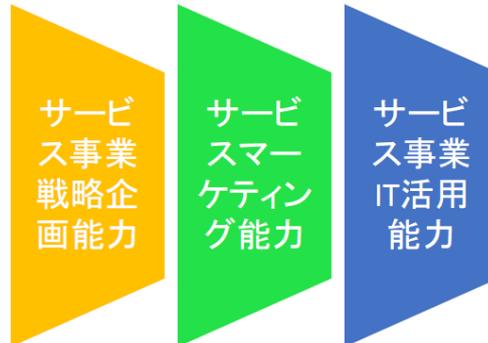
※12月18日は、台風等で休講になり、補講が発生した際に、授業を行う予備日。現在は開講予定なし。

1. サービス経営論(1):概要と目標

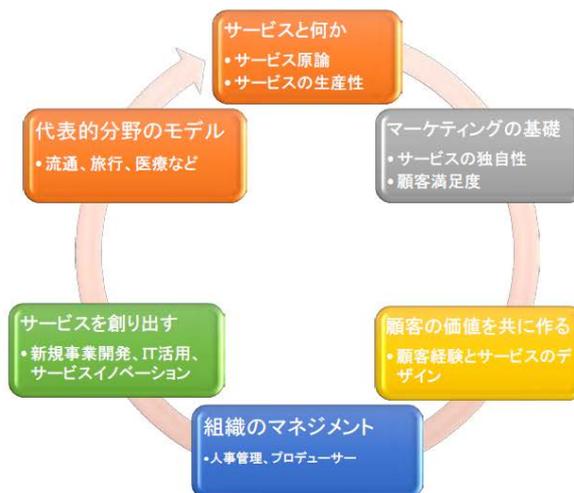
目的

- サービスは、顧客の価値を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。

能力目標



サービス経営論(2):プロセス



サービス経営論(3):講義の概要

I. サービスとは何か	<ul style="list-style-type: none"> サービスとマネジメントの特徴 サービスの生産性分析:サービスの生産性/コストの分析/生産性向上
II. サービス・マーケティングの基本	<ul style="list-style-type: none"> サービス・マーケティング(1):ホスピタリティ/プロセス サービス・マーケティング(2):サービス・ドミナント・ロジック/基本要素/顧客との協働 顧客満足度とは何か/顧客満足度の分析/JCSIの優良事例
III.顧客の価値を一緒に作る	<ul style="list-style-type: none"> 顧客との共同での経験デザイン:顧客経験のデザイン/顧客とのインタラクション/一緒に作る サービスのデザイン:サービスの環境(エコシステム)/プロトタイピング
IV. 生み出す組織のマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> 人事管理の基本原則:コンピテンシー/内的動機付け/能力開発 プロデューサーの役割:リーダーシップ/プロデューサーの役割
V. サービスを創造する	<ul style="list-style-type: none"> サービスにおける新規事業開発:新規事業開発/ビジネスモデルづくり/即興性のマネジメント IT戦略:ITによる生産性向上/戦略的アウトソーシング/クラウド・コンピューティング サービス/イノベーション:サービスのおもてなし/イノベーション/サービスvs製造業
VI. 代表的分野でのモデル	<ul style="list-style-type: none"> 流通産業でのサービス・マネジメント:経営課題/ITの活用 ツーリズム産業のサービス・マネジメント:経営課題/ホスピタリティ/グローバル化とアライアンス ヘルスケア産業のサービス・マネジメント:経営課題/顧客生活の質/個別化するサービスなど

サービス経営論2015年度各回予定案

- I. サービスとは何か
 1. サービスとそのマネジメント:原(京都大学)
サービスとは何か/サービス・マネジメントの基本課題
 2. サービスにおける生産性の分析:新村(がんこフードサービス株式会社)
サービスの生産性/コストの分析/生産性の向上
- 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):若林靖永(京都大学)
サービスの特徴/ホスピタリティ/プロセス
 4. サービス・マーケティング(2):若林靖永(京都大学)
サービス・ドミナント・ロジック/マーケティングの基本要素/顧客との協働
 5. 顧客満足度の実践的分析:湯浅(サービス産業生産性協議会)
顧客満足度とは/その測定と分析/JCSI優良企業の特徴
- III.顧客の価値を一緒に作る
 6. 顧客との共同での経験デザイン:鈴木智子(京都大学)
顧客経験のデザイン/顧客とのインタラクション/一緒に価値を作る
 7. サービスのデザイン:山内(京都大学)
サービス・デザイン/サービスの環境(エコシステム)/プロトタイピング

- 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 若林直樹 (京都大学)
サービス・コンピテンシー／動機付け／学習と能力開発
 - 9. プロデューサーとその役割 山下勝 (青山学院大学)
プロデューサー／プロジェクト管理／創造性活性化
- 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： 山田仁 (大阪市立大学)
新規事業開発／ビジネスモデルづくり／即興性のマネジメント
 - 11. サービスにおけるIT戦略 松井 (京都大学)？
ITによる生産性向上／戦略的アウトソーシング／クラウド・コンピューティング
 - 12. サービスのイノベーション： 前川 (京都大学)
サービスのおもてなし／イノベーション／サービスVS製造業
- 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： 碓井誠 (京都大学)
流通産業の経営課題／ITの活用
 - 14. ツーリズム産業のサービス・マネジメント： 今西珠美 (流通科学大学)
ツーリズム産業の経営課題／ホスピタリティ／グローバル化とアライアンス
 - 15. ヘルスケア産業のサービス・マネジメント： 瓜生原葉子 (同志社大学)
プロフェッショナルなサービス／医療や生活の質／サービスの拡大と個別化

授業の形式

- 3部形式 (合計70分)
 - 3つのコンセプト (各20～25分)
 - 基本コンセプトの紹介／説明
 - 代表事例の紹介
 - まとめ：今日のポイント
- 例：リーダーシップ
 - 1. コンピテンシー
 - 会社に求められる能力＝コンピテンシー
 - 事例：AIUのカスタマー対応
 - 2. 動機付けの仕方
 - 内発的動機付け、エンパワーメント
 - 事例：コールドストーンクリーマリー
 - 3. 能力開発の仕組み
 - おもてなしを考えてもらう
 - TDLでのキャスト支援と品質管理

II. サービス産業事例分析(1): 目的と能力

目的

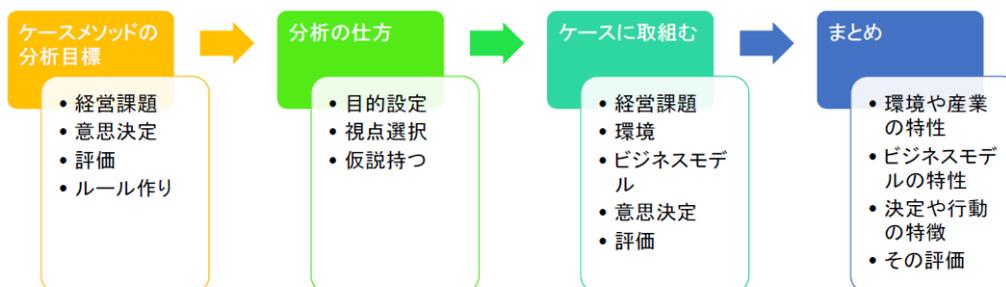
- サービスのビジネスモデルは刻々と進化し、国際的な競争を行っている。国際的な視野を持ち、サービス先進事例、特におもてなしのあり方に関する情報収集と分析能力を高めることが、国際的な競争力や生産性を高める上で必要である。代表的なサービス経営事例に関して、経営者や現場担当者から講演をしてもらい、そのビジネスモデルの特徴と競争力を分析する。E-learning教材や海外の先進事例も用いる。

能力開発

先進事例分析能力

- ケースメソッド
 - 現実のビジネス事例から異業種でも経営課題、ビジネスモデルと意思決定の分析を行える能力
- 代表的ケースの分析
 - 日本
 - 「ハイサービス日本300選企業」/ 経済産業省「おもてなし経営企業選」/ 先進的サービス企業
 - 海外
 - シンガポール経営大学やハーバード・ケースなどの代表事例、コンソーシアム企業事例など

サービス産業事例分析(2): ケース分析



サービス産業事例分析(3):事例モデル

・優秀事例講演企業

番号	講演	企業名	職位	氏名	講演日	時間	表彰	担当	連絡
1	決定	株式会社ルネッサンス	会長	斎藤 敏一	10月2日(金)	19:50-21:00	ハイサービス	若林直	佐野
2	決定	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	11月20日(金)	未定		鈴木	
3	決定	Leave a Nest Co. Ltd.		武田	12月11日(金)	17:00-18:10		鈴木	佐野
4	決定	がんこフードサービス	副社長	新村	12月4日(金)	18:25-19:35	ハイサービス	若林直	佐野
5	決定	サイバーエージェント	未定					若林直	
6	決定	リクルート	未定					若林直	
7	決定	ワタベウェディング	執行役員	宮崎	10月9日	17:00-18:10	ハイサービス	若林直	佐野
8	決定	H2Oリテーリング	常務	森			JCSI	若林直	
9	決定	A N A					JCSI	鈴木	佐野
10	決定	ライフネット生命			11月20日		おもてなし	鈴木	
11	決定	愛媛トヨタ自動車販売					おもてなし	鈴木	
12	交渉	QBハウス						若林直	
13	交渉	恵寿総合病院		院長			ハイサービス	若林/碓井	
14	交渉	公文					ハイサービス	若林直	
15	交渉	C o C o 壱番						鈴木	

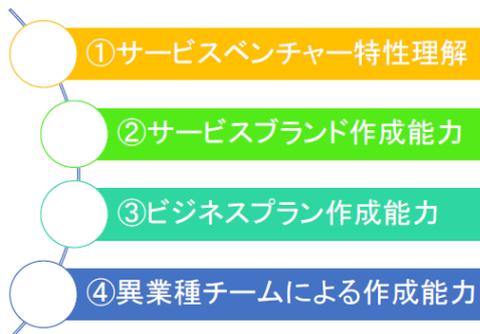
Ⅲ.新規ブランド開発ワークショップ(1):目的

目的

- ・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%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の育成。

能力開発目標:

新規サービス事業開発能力



新規ブランド開発ワークショップ(2):プロセス

プロセス

- 「おもてなし経営」マインドに基づく事業創造の基本を事業計画の提案書作成ワークショップ活動を通して学ぶ。
- 具体的には、日本・京都風土やコミュニティに根ざした資源を活用したブランド事業の開発・創造作業を通して、とんがった不易流行の事業価値を創造するための理論と実践的思考法や手法を身に付けることを目的としている。

展開

- 事業計画作成プロジェクトチーム結成
- 4回にわたる講義・現場視察・仮説検証サイクル作業や発表・討議などで進行
- 最終回に、疑似的な投資委員会形式で最優秀チームと優秀事業計画書を選出。

新規ブランド開発ワークショップ:日程(予定)

	10:00-12:00	13:00-14:30	14:45-16:30	備考
第1日(10月3日土) 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(10月17日土) 事業計画作成 とケース議論	(実習)サイバーエージェント社での新規事業開発実習	(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 / チーム事業案指導	大阪会場にて実施
第3日(11月21日土) 事業仮説の 作成と展開	(講義)新規事業実施マネジメント論	(実習)各チーム新規事業案発表	(講義)事業開発過程論 / 事業評価論	京都大学実施。
最終日(12月19日土) 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より審査委員参加予定。

(2)授業内容

- 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

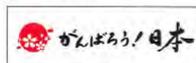
IV. ツーリズム産業論

- (授業の概要・目的)
- 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。

今年度ツーリズム産業論

平成 27 年度 京都大学 日本観光振興協会 寄附講義「ツーリズム産業論」 教務日程

回数	月 日	講義題目 (修正される場合もあります)	講義担当者	所属
1	4月13日	ガイダンス	前川 佳一	京都大学大学院 准教授
2	4月20日	日本の観光政策とインバウンド施策の概要	小堀 守	日本政府観光局 (JNTO) 総括役
3	4月27日	ホテルビジネスの課題と今後の戦略	横山 健一郎	ハイアット リージェンシー 京都 総支配人
4	5月1日	京都市の観光政策	門川 大作	京都市長
5	5月11日	宿泊産業の課題と今後	酒井 俊之	(株)星野リゾート 星のや京都 総支配人
6	5月18日	外国人観光客に日本のおもてなしを	川上 全雄	臨濟宗妙心寺派本山塔頭 春光院 副住職
7	5月25日	観光における鉄道ビジネスの果たす役割とは	橋本 修男	西日本旅客鉄道(株) 営業本部長 東京営業部長
8	6月1日	エアラインビジネスの課題と今後の戦略	藤田 直志	日本航空(株) 取締役専務執行役員
9	6月8日	テーマパークのマーケティング戦略	村山 卓	(株)ユー・エス・ジェイ マーケティング本部 営業部 部長
10	6月15日	旅行業の課題と今後の戦略	加藤 真人	KNT-CTホールディングス(株) 執行役員
11	6月22日	テーマパークのマーケティング戦略	横山 政司	(株)オリエンタルランド 人事本部 人事一部 副部長
12	6月29日	観光まちづくり ～観光による地域活性化～	古田 菜穂子	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局 顧問
13	7月6日	MICE ～日本における取組と課題～	徳永 清久	(株)プリンスホテル 執行役員
14	7月13日	ツーリズム産業論 (まとめ)	日比野 健	(株)JT B総合研究所 代表取締役社長
15	7月27日	テストと解説	前川 佳一	京都大学大学院 准教授



IV. 評価と能力認定

評価

- 履修証プログラム
 - 京都大学経営管理大学院「京都大学サービスMBA入門プログラム履修証」
- その履修要件
 1. 講義系2科目受講
 - 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）
 2. ワークショップ履修
 - 新規ブランド開発ワークショップ履修
- 能力開発認定

講義系

サービス経営論

サービス産業事例分析

- E-learningシステム
 1. 各回3問程度の選択問題
 - キーコンセプトの理解
 2. 小レポート提出(200-400字)
 - 理解度を問う

ツーリズム産業論

1. 京都市観光経営学講座

- 小レポートによる理解度チェック

2. ビデオ教材

- E-learningシステム
 1. 各回3問程度の選択問題
 - キーコンセプトの理解
 2. 各回小レポート提出(200-400字)
 - 理解度を問う

ワークショップ

- 各回での課題作成
- 各チームでの最終提案作成
- 振り返りレポート

【資料3-1】

京都大学サービス MBA 入門プログラムに関する内規(案)

(平成27年 月 日制定)

(趣旨)

第1条 この内規は、京都大学サービス MBA 入門プログラム(以下「プログラム」という)について、必要な事項を定める。

(プログラム開始時期)

第2条 プログラム開始時期は、学期の始めとする。

(出願資格及び手続)

第3条 受講生の出願資格及び手続については、毎年度公表する募集要項によるものとする。

(受講許可)

第4条 受講生の選考は、京都大学サービス MBA 入門プログラム開発委員会(以下「委員会」という)に設けられた事業実施WG(以下「WG」という)で決定する。なお、WGは、京都大学教員から構成される。

2 受講の許可は、所定の期日までに受講料を納めた者について行う。

(プログラム実施期間)

第5条 プログラム実施期間は、6月とする。なお期間の延長はできない。

(履修証明書の授与)

第6条 委員会の指定するプログラムの修了要件を満たした受講生には、プログラム修了の認定を行う。ただし、単位の授与は行わない。

2 経営管理教育部長は前項により修了の認定をした者に、履修証明書を交付するものとする。

(受講料)

第7条 受講料は一期40,000円とする。ただし、一期は6月である。

(受講の中止)

第8条 受講生が受講の中止を行うときは、経営管理教育部長に願い出て許可を得るものとする。ただし、受講料は返却しない。

(許可の取り消し)

第9条 受講生として不適当と認められたときは、委員会の議を経て、受講の許可を取り消すことがある。ただし、受講料は返却しない。

(反社会的勢力)

第10条 受講者およびその出願者に関しては、所属している企業、団体、その役員もしくは従業員(その企業・団体の業務に従事する者を含む)が、反社会的な勢力(暴力団、

暴力団員・準構成員、暴力団関係企業、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者)に該当しないこと及びこれらの者と密接な関わりを有していないことを条件とする。また、受講中にそれらへの関与が明らかになった場合には、委員会は受講の許可を取り消すことができる。ただし、受講料は返却しない。

(その他)

第11条 この内規に定めるもののほか、プログラムの実施その他に関し必要な事項は、委員会が定める。

附 則

この内規は、平成27年 月 日から施行する。

【資料3-2】

2015年度 京都大学経営管理大学院・社会人学び直し講座 「京都大学サービスMBA入門プログラム」 受講者出願要項

京都大学経営管理大学院（大学院経営管理教育部）は、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」事業の一環で、サービス分野での経営や管理を担う中堅の社会人を対象にして、サービス経営学の基本的なセオリー、優秀サービス経営事例を体系的に学び、新規サービス事業の開発能力を養成する社会人講座を開きます。ご関心のある方は、ふるってご応募ください。

なお、本プログラム受講修了者は京都大学経営管理大学院長発行の「京都大学サービスMBA入門プログラム履修証」を交付されます。

I. 募集人員

15名

II. 出願資格

出願時において、次の①から③のいずれかの資格を有し、なおかつ④に該当する者（ただし、日本の他大学正規課程に在学中の者は出願できません。）

- ① 大学を平成24年3月以前に卒業した者
- ② 学校教育法（昭和22年法律第26号）第104条第4項の規定により学士の学位を平成24年3月以前に授与された者
- ③ 外国において、学校教育における16年の課程を平成24年3月以前に修了し、学士学位を取得した者
- ④ 出願時点で、日本に在住し、企業、団体で経営もしくは勤務している者

Ⅲ. 出願手続

(1) 募集要項等の請求

募集要項ならびに出願書類の書式は、全て本大学院のウェブサイト (<http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp>)より入手できます。ウェブからダウンロードし、各自で印刷した用紙 (A4 片面) を出願書類として使用してください。

(2) 出願書類

1. 受講希望票	【所定用紙】
2. 在職証明書	出願時点で在職の企業、団体の在職証明書 1 通。
3. 大学の卒業証明書	1 通
4. 写真(4×3cm) 2枚	(①受講志願書の所定欄に貼付、②受講証用にもう 1 枚添付)
5. 結果通知発送用封筒	①角形 2 号封筒(332mm×240mm)と②長形 3 号封筒 (120mm×235mm) の 2 枚をご提出ください。各封筒に出願者の住所・氏名・郵便番号を明記してください。(切手は貼付不要)
6. 英語能力に関する証明書類 (任意提出)	原則として TOEIC, TOEFL, IELTS 等の英語能力に関する証明書類 (発行日より 10 年以内) 1 通の提出が望ましい。
7. 推薦状 (任意提出)	所属団体企業等からの推薦状 (書式自由)

以下は該当者のみ

日本語能力認定書(写)または 日本語能力試験成績通知書(写)	外国人のみ (特別永住者は除く)
-----------------------------------	------------------

Ⅳ. 出願書類の提出方法

出願者は、Ⅲ (2) の出願書類等を一括し、次の出願期間に「書留郵便」等、追跡可能な方法で郵送してください。窓口での受付は行いませんのでご注意ください。

① 出願期間

平成 27 年 7 月 22 日 (水) から 8 月 28 日 (金) 午後 5 時まで (必着)

② 出願書類等の提出先

〒606-8501 京都市左京区吉田本町 京都大学経営管理大学院
「京都大学サービス M B A 入門プログラム」事務局

③ 出願期間早期終了の可能性

出願者が募集人員の 4 倍を超えた場合、京都大学経営管理大学院ウェブサイトで予告の上、募集を終了することがありますので、ご注意ください。

Ⅴ. 選考方法

(1) 選考方法

【書類選考】書類審査にて行います。

【面接選考】面接審査にて行います。なお、面接審査は、9 月 11 日 (金) と 12 日 (土) の所定の時間に実施します。希望日をあらかじめ書類に記入してください。

面接場所は、京都市内で実施します。面接開始時間等詳細については、第 1 次選考結果通知時にお知らせします。

(2) 選考の優先条件

なお、本プログラム助成条件の、産学連携による社会人教育開発の観点から、受講者の選考に関しては、次の条件を優先することがあります。

- 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、職員を優先します。
- 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することがあります。
- 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することがあります。
- 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することがあります。

VI. 受講者発表

【書類選考】平成27年9月4日（金）

志願者全員へ合否通知を提出された封筒により発送いたします。
送付日より5日を経ても結果通知が届かない場合はお問い合わせください。
なお、合格者に対しては、面接選考の詳細についても併せて通知します。

【面接選考】平成27年9月16日（水）

面接選考対象者全員へ合否通知を提出された封筒により発送いたします。

VII. 受講手続等

1. 受講手続日程については、受講者決定通知の際に指示します。
2. 受講料
全期間を通じて、**40,000円**
3. 受講料は受講決定後、速やかに一括納入してください。受講料を指定期日までに一括納入しない場合には、受講取り消しとなります。

VIII. 履修について

1. 履修条件は、講義系2科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）と演習系1科目を履修することになります。選択履修として、ツーリズム産業論があります。
2. なお、本プログラム受講修了者は、京都大学経営管理大学院長発行の「京都大学サービスMBA入門プログラム履修証」を交付されます。
3. 履修に際しては、自宅もしくは職場等でインターネットを使える技能と環境があることが必要となります。履修に関する連絡は、電子メールもしくはウェブサイトで行い、予習補習や評価に関わることをウェブサイト上のEラーニングシステムを使って行います。

IX. 受講期間

1. 受講期間は6カ月とします。（10月1日～翌年3月31日）。
2. 講義系2科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）は、10月2日（金）より12月18日（金）の毎週金曜日（11月27日を除く。また12月18日は補講日）午後5時から9時に、キャンパスプラザ京都内にて実施する予定です。また、演習系1科目は、毎月1～2回土曜日に、京都大学等を会場に実施する予定です。ツーリズム産業論は、選択希望者にのみ、1月～3

月に行います（別途開講日をご連絡します）。

X. 個人情報の取り扱いについて

次のことについて、予めご了承ください。

1. 個人情報については、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」及び「京都大学における個人情報の保護に関する規程」に基づいて取り扱います。
2. 出願に当たってお知らせいただいた氏名、住所及びその他の個人情報については、①受講者選抜（出願処理、選抜実施）、②合格発表、③受講手続業務を行うために利用します。
3. 出願に当たってお知らせいただいた個人情報は、受講者のみ、①教務関係（学籍、修学指導等）、②受講料徴収に関する業務を行うために利用します。
4. 出願書類は、返却いたしません。受講者決定後、こちらでシュレッダーにて廃棄いたします。

XI. 付 記

1. 出願書類等の氏名は通称・略字などを使用せず必ず戸籍簿（外国人の場合は住民票）どおりに記入してください。
2. 納入された受講料はいかなる場合も払いもどしはしません。また、所定の期日までに納入しない場合は、受講を許可しません。（納付期日は、受講通知の際に通知します。）
3. 本プログラムは、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」の対象事業（平成26－28年度）に選定され、その助成を受けて実施しております。
4. 本プログラムの受講資格は、京都大学大学院の本科学生、研究生、科目等履修生にはあたりません。また、履修した科目の単位認定は行いません。
5. いかなる理由があっても、受講期間の延長はできません。
6. コンプライアンスの観点から、受講者およびその出願者に関しては、所属している企業、団体、その役員もしくは従業員（その企業・団体の業務に従事する者を含む）が、反社会的な勢力（暴力団、暴力団員・準構成員、暴力団関係企業、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者）に該当しないこと及びこれらの者と密接な関わりを有していないことを条件とします。また、受講中にそれらへの関与が明らかになった場合には、受講を中止してもらうことがあります。
7. その他ご不明な点がありましたら下記へ照会してください。

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」事業事務局
〒606-8501 京都市左京区吉田本町
電話 075-753-3535
svc-mba-office@mail2.adm.kyoto-u.ac.jp

<参考資料> 各科目の授業予定

詳しくは、「京都大学サービスMBA入門プログラム」ウェブサイトを参照のこと

<http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp/smba/> (平成27年7月中旬開設予定)

A. 講義系科目

I. サービス経営論

1. 授業で触れるポイント

サービスとは何か／サービス・マーケティングの基本／サービス・デザイン／
組織のマネジメント／サービスの開発とイノベーション／

代表的分野でのビジネスモデル(流通、ツーリズム、ヘルスケアなどの各産業分野)

II. サービス産業事例分析

1. 実務家による優秀サービスビジネスモデル講演

サービス産業生産性協議会「ハイ・サービス日本300選」、経済産業省「おもてなし経営企業選」の受賞企業や代表的な企業

2. 2015年度講演予定企業(五十音順)

H2Oホールディングス、がんこフードサービス、サイバーエージェント、全日空、
ライフネット生命、リクルート、ルネサンス、ワタベウェディングなど

III. ツーリズム産業論(5名以内が科目選択可能)

1. ツーリズム産業に関する代表的なビジネスモデルの実務家からの紹介

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。

B. 演習系科目

I. 新規ブランド開発ワークショップ

1. 授業内容

- 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。
- 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。

以上。

