

【資料4】

京都大学サービスMBA入門プログラム
2015年度の主要日程

○2015年度

- 5月28日(木) プログラム開発委員会 募集要項の検討
- 6月10日(水) 京都大学経営管理大学院企画委員会(執行部会議)で募集要項検討
- 6月17日(水) 同教授会検討
- 7月 初旬 産学連携事業推進委員会にて検討
- 7月 初旬 ケイコとマナブネットに投稿(7月25日より公開)
- 7月 中旬 京都大学サービスMBA入門プログラムHP開設
- 7月 関連団体メルマガ等にて先行募集案内
- 7月22日(水) 募集開始
- 8月 1日(土) プログラム募集説明会
- 8月 関連企業・団体挨拶
- 8月28日(金) 応募締切
- 9月 4日(金) 書類選考合格者通知
- 9月11日(金), 12日(土) 受講者面接実施
- 9月16日(水) 受講者決定・通知
- 9月25日(金) 午後6-7時 受講者オリエンテーション実施
- 10月 2日(金) 午後5時 京都大学サービスMBA入門プログラム開始
- 10月 3日(土) 午前10時 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(金) 講義系2科目正規スケジュール終了
- 12月18日(金) 講義系2科目補講日(現在は開講予定なし)
- 12月19日(土) 新規サービスブランド開発ワークショップ閉講
- 12月下旬もしくは1月上旬 プログラム開発委員会実施
履修状況確認、第1次履修証付与

○2016年度予定

- 2月上旬募集開始
- 3月下旬募集終了
- 4月上旬選考
- 5月7日開講～7月15日修了
- 8月上旬 履修証発行

秋 成果報告セミナー実施予定

2015 年開講スケジュール

(※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。)

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

【資料5】

【資料5】

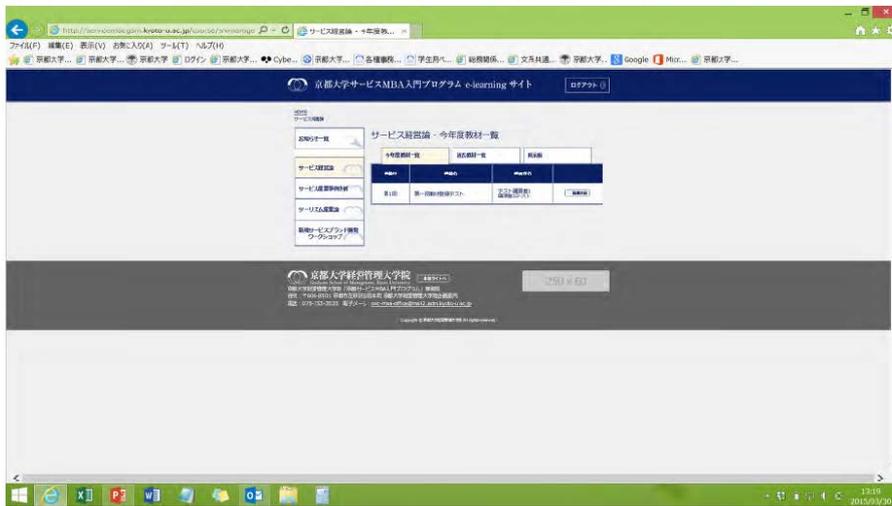
京都大学サービスMBA入門プログラム e-learning サイト

サービス経営論編 2014年

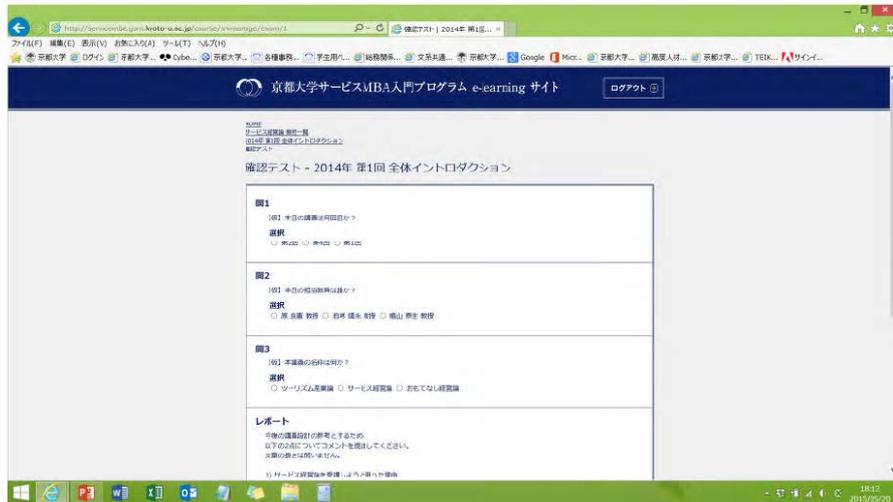
<http://servicemba.gsm.kyoto-u.ac.jp/>

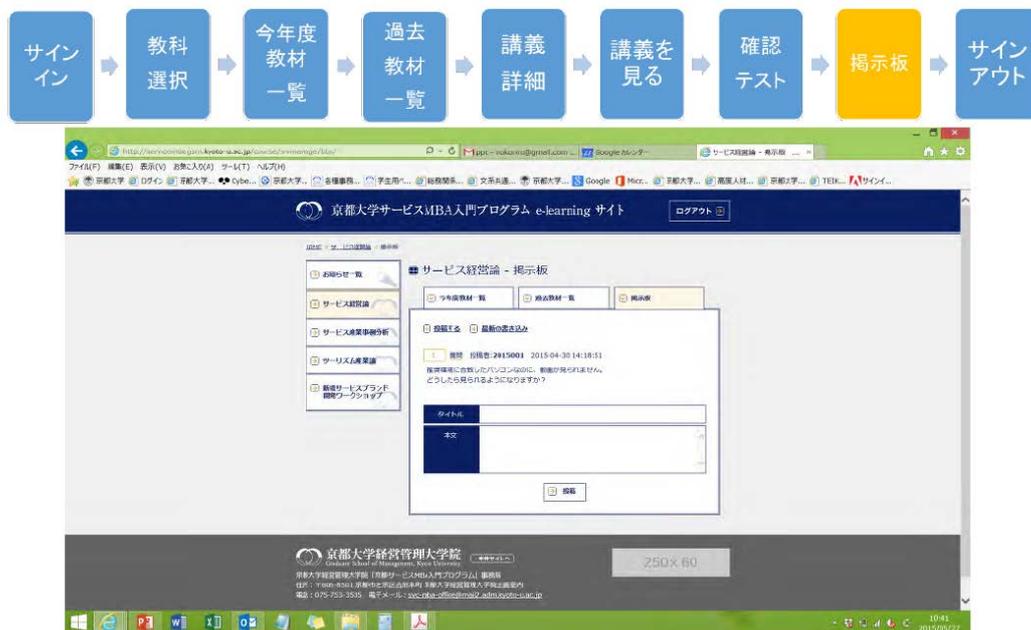
過去講義閲覧の流れ











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（資料1）

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（資料2-a/2-b）

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（資料3・4）

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るために、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。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（資料5・6）

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 (資料 7)

- ・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) から期間を長くとする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 (資料 8)

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、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、日程調整等で決めていく予定。

2) サービス産業事例分析 (資料 9)

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。

鈴木特定講師推薦の 10 社と若林教授推薦の 9 社の他、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 (資料 10)

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 (資料 11-a/11-b)

ツーリズム産業論の来年度の教務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（資料12）

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。

【資料1】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業 2015年度の募集と受講許可、開講式の報告

2016年2月8日

1. 募集と受講許可

以下の日程で募集、選考を行い、34名の募集を得て、本事業の趣旨とワークショップ収容能力の関係で、20名を選び、受講許可を行いました。

①説明会：2015年8月1日

②募集期間：2015年7月20日より9月2日

③第1次選考会議：2015年9月3日

面接・最終選考：2015年9月11日

⑤受講許可通知：2015年9月16日

⑥受講希望者振込期限：2015年9月30日

2. 開講式の報告

2015年10月2日（金）午後5時より、JR京都駅前のキャンパスプラザ京都にて、サービス経営高度化を目的とした、京都大学経営管理大学院による社会人講座シリーズ「京都大学サービスMBA入門プログラム」が開講しました。

本プログラムは、関西のサービス企業の若手経営人材が、サービス経営学の基礎と、

実務家による先端サービス経営の事例を3ヶ月間で学ぶものです。初回は、開講式での原良憲京都大学経営管理大学院副院長による開講の辞、第1回受講証交付が行われました。そして同教授のサービス経営論の後、開講記念講演として、株式会社ルネサンス会長斎藤敏一氏から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についての講演がありました。

※なお、第1期（2015年10月～2016年3月開講）の受講生は20名で、下記の企業・団体より来られています。

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）



開講の辞を述べる

原良憲京都大学経営管理大学院副院長



第1期受講生への受講証授与



株式会社ルネサンス会長斎藤敏一氏による
開講記念講演



初回講義風景

【資料2-a】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業 2015年度の授業実施一覧

2016年2月8日

京都大学経営管理大学院 京都大学サービスMBA入門プログラム事務局 若林直樹/佐野具子

I. サービス経営論 (出席率)

	日時	所属	役職	講演者名	講演題名	出席率(%)	
						講義参加	Eラーニング
1	10月2日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	教授	原 良憲	サービスマネジメントの概要	95	100
2	10月9日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	教授	若林 靖永	サービス・マーケティング1	85	100
3	10月9日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	若林 靖永	サービス・マーケティング2	85	なし
4	10月16日(金) 19:50-21:00	サービス産業生産性協議会	課長	湯浅 勝浩	顧客満足度の分析	75	95
5	10月23日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	准教授	山内 裕	サービスの創造	85	90
6	10月30日(金) 17:00-18:10	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービス組織における人的資源管理	60	95
7	10月30日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	松井 啓之	ITサービス・クラウド化社会	60	90
8	11月6日(金) 19:50-21:00	大阪市立大学大学院経営学研究科	准教授	山田 仁一郎	サービスにおける新事業開発	75	90
9	11月13日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	准教授	前川 佳一	サービスのおもてなし	70	85
10	11月20日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	特定講師	鈴木 智子	サービス・ブランディング	80	85
11	11月20日(金) 19:50-21:00	流通科学大学	教授	今西 珠美	ツーリズム産業におけるサービス経営の特徴と課題	80	85
12	12月4日(金) 17:00-18:10	青山学院大学経営学部	教授	山下 勝	サービスとプロデューサー論	85	85
13	12月4日(金) 18:25-19:35	がんこフードサービス株式会社	取締役副社長	新村 猛	サービスにおける生産性	85	85
14	12月11日(金) 18:25-19:35	同志社大学	准教授	瓜生原 葉子	医療・健康産業におけるサービス・マネジメント	70	70
15	12月11日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	特別教授	碓井 誠	流通小売業の経営課題とIT活用の広がり	70	80
16	12月18日(金) 19:30-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービス組織の開発と変革	70	55

II. サービス産業事例分析 (出席率)

	日時	所属	役職	講演者名	講演題名	出席率(%)	
						講義参加	Eラーニング
1	10月2日(金) 19:50-21:00	株式会社ルネサンス	代表取締役会長	斎藤 敏一	サービス産業のイノベーション —フィットネス産業を例として—	100	100
2	10月9日(金) 17:00-18:10	ワタベウェディング株式会社	執行役員 事業戦略室長	宮崎 健介	事業概要とサービスの特徴について	85	95
3	10月16日(金) 17:00-18:10	全日本空輸株式会社	マーケットコミュニケーション部長	吉田 亮一	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	75	90
4	10月16日(金) 18:25-19:35	恵寿総合病院	理事長	神野 正博	地域包括医療サービスのあり方を考える	75	95
5	10月23日(金) 17:00-18:10	株式会社サイバーエージェント	マネージャー	小澤 政生	21世紀を代表する会社を創る	85	95
6	10月23日(金) 18:25-19:35	ライフネット生命保険株式会社	社長兼COO	岩瀬 大輔	ライフネット生命の挑戦	85	90
7	10月30日(金) 18:25-19:35	Qネット株式会社	代表取締役社長	北野 泰男	世界と繋がるサービス企業へ “既成”と“規制”を突破する!	60	95
8	11月6日(金) 17:00-18:10	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	イオンのブランド・マネジメント	75	95
9	11月6日(金) 18:25-19:35	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	「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	75	95
10	11月13日(金) 17:00-18:10	愛媛トヨタ自動車株式会社	取締役社長	横田 英毅	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経営—	70	90
11	11月13日(金) 18:25-19:35	株式会社リクルートライフスタイル	グループマネージャー	七久保 卓郎	リクルートの強みとは	70	85
12	11月20日(金) 17:00-18:10	京都大学経営管理大学院	特定講師	鈴木 智子	おもてなし経営選総括	80	なし
13	12月4日(金) 19:50-21:00	がんこフードサービス株式会社	取締役副社長	新村 猛	外食産業におけるサービス工学の導入 事例	85	75
14	12月11日(金) 17:00-18:10	Leave a Nest Co. Ltd	部長	武田 隆太	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—	70	35
15	12月18日(金) 18:00-19:20	株式会社チームクールジャパン	代表取締役	古我 知史	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	70	0

Ⅲ.新規サービスブランド開発ワークショップ（出席率）

日時	場所	講師	内容	出席率 (%)
10月3日(土) 10:00-16:30	京都大学総合研究2号館 大講義室	大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授 山田 仁一郎 株式会社チームクールジャパン 代表取締役 古我 知史 京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹	【講義】10:00-12:00 新規事業開発概論・企業家チーム論(山田) 【講義】13:00-14:30 事業機会開発論(古我) 【実習】14:45-16:30 受講者新規事業構想発表(古我・山田)	95
10月17日(土) 10:00-16:30	京都大学総合研究3号館 大講義室	龍谷大学経営学部 准教授 秋庭 太 大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授 山田 仁一郎 京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹	【講義】10:00-12:00 ビジネスモデル概論(秋庭) 【講義】13:00-14:30 ビジネスモデル開発ケース(秋庭・山田) 【実習】14:45-16:30 各チーム新規事業案発表(秋庭・山田)	80
11月21日(土) 10:00-16:30	サイバーエージェント大阪支社 セミナールーム	株式会社アプロボット代表取締役社長 浮田 光樹 株式会社サイバーエージェント小澤 政生 株式会社チームクールジャパン 代表取締役 古我 知史 龍谷大学経営学部 准教授 秋庭 太 大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授 山田 仁一郎	【実習】10:00-12:00 株式会社サイバーエージェント社における新規事業 開発(浮田・小澤) 【講義】13:00-14:30 新規事業実施マネジメント論(古我) 【講義・実習】14:45-16:30 事業開発過程論/事業評価論/事業案発表 (古我・山田・秋庭・若林)	85
12月19日(土) 10:00-16:30	京都大学総合研究2号館 ケーススタディ演習室	株式会社チームクールジャパン 代表取締役 古我 知史 龍谷大学経営学部 准教授 秋庭 太 京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹 <審査員> 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 株式会社聖護院ハッ橋総本店 専務取締役 鈴鹿 可奈子	【講義】10:00-12:00 投資決定概論(古我) 【実習】13:00-14:30 事業計画発表・準備(古我・秋庭・若林・今庄・鈴鹿) 【実習】14:45-16:30 事業計画発表・評価と講評(古我・秋庭・若林・今庄・鈴鹿)	85

【資料2-b】

京都大学サービスMBA入門プログラム 2015年度「ツーリズム産業論」実施状況

I. 概要

「ツーリズム産業論」の受講は、①観光経営理論の講義編と、②代表的企業ケーススタディビデオ講義編の二つに分かれて展開しました。双方で15コマ分の受講完了をしていただければ、「ツーリズム産業論」受講を認定しました。それぞれの受講について説明します。

(1) 観光経営論講義編

Ⅱ (1) の講義日程のうち、参加を希望するものを最大8日分（各回は2コマ分となります）まで選び受講してもらいました。なお、毎回終了後、別紙の「観光経営講義レポート用紙」にご記入の上、京都大学サービスMBA入門プログラムレポート窓口まで、講義終了後7日以内にメールで送付してもらいました。その内容で、受講成果を確認して、その日の講義の受講完了確認とさせて頂きました。

(2) 代表的企業ケーススタディビデオ講義編

Ⅱ (2) のビデオ講義リストを見て頂き、任意にお選びいただき、オンラインで受講し

て下さい。なお、終了後に確認テストがあります。それに必ず、お答え下さい。そのテストの合格を持って（3問中2問以上正解）を受講完了確認とさせていただきます。

II. ツーリズム産業論講義リスト

(1) 観光経営論講義編

開講日	時間	講師	講義テーマ	内容	場所	備考	
12月15日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	株式会社HMRI デジタルストラテジスト	吉崎 夏来	旅行消費者の経験価値とは？インバウンド旅行者のオンラインとオフラインの経験循環	旅行消費者の旅行前・中・後に経験する価値と記憶の循環を理解し、オンライン事象とオフライン事象の関係性を学びます	経営管理大学院 総合研究2号館3階マルチメディア講義室	2コマ
12月22日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	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	知っておきたい会計の基礎知識	会計の目的・基本構造から決算書の読み方まで、事例を参考にしながら、会計の基礎知識を学びます	同上	2コマ
1月12日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	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	インバウンド・MICEのプロモーションプラン	インバウンドとMICEのプロモーションプランについて、具体例を交えながらお話しします	同上	2コマ
1月22日(金)	第1時限18:00～19:20 第2時限19:30～20:50	京都大学経営管理大学院教授、特定准教授	前川 佳一、 若林直樹	ツーリズムケース討論 ①「おもてなしは本当に必要なのか？」 ②「なぜ多角化するのか？」	ツーリズム産業や関連サービス産業の複数の代表的企業ケース数例を元に、ディスカッションを二つのテーマで行う。なお、特別ゲストとして、株式会社オリエンタルランド人事部横山政司様が参加される予定です。	キャンパスプラザ京都 京都大学サテライト講習室(6階・第8講習室)	2コマ
1月26日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	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	観光事業経営者のための会計	観光事業の経営トップとして必要となる管理会計や金融機関等外部の着眼点を学び、経営に活かします	経営管理大学院 総合研究2号館3階マルチメディア講義室	2コマ
2月2日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	株式会社HMRI デジタルストラテジスト	吉崎 夏来	旅行消費者の経験価値とは？インバウンド旅行者のオンラインとオフラインの経験循環	国内外のSNS事例をもとに、京都に滞在する顧客は？インバウンド旅行者の経験価値を具体的に考え、どのようなコンテンツ情報を発信すべきかを考えます。応用編は、判別に分けて、各班のワークショップ形式で、具体的なコンテンツ案を検討、発表していただきます	同上	2コマ
2月9日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	大阪学院大学経済学部 教授	テイラー 雅子	観光経営の人材育成	観光・サービス経営における人財育成へのアプローチを、人と組織の観点から理解し、演習を通じて実践します	同上	2コマ
2月18日(木)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	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	(財務分析および)追加投資のマネジメント	(ホテル投資における)資本的支出のガイドライン	同上	2コマ
2月23日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一	サービス経営戦略の実践	経営戦略の基本理論を理解した上で、具体的な観光経営戦略を立案し、受講者で討論します	同上	2コマ
3月1日(火)	第1時限13:00～14:30 第2時限14:45～16:15	東洋大学国際地域学部 准教授	矢ヶ崎 紀子	(予定) 旅行者の特性を分析しよう！	観光経済・観光統計の読み方・使い方を学びます	同上	2コマ

(2) 代表的企業ケーススタディビデオ講義編

回	eラーニング	所属	講師氏名	テーマ	備考
1	ツーリズム産業論 今年度教材第2回	日本政府観光局 理事	小堀 守	日本の観光政策と インバウンド施策の 概要	1コマ
2	ツーリズム産業論 今年度教材第3回	ハイアットリージェ ンシー 京都 総支配 人	横山 健一郎	ホテルビジネスの 課題と今後の戦略	1コマ
3	ツーリズム産業論 今年度教材第6回	臨済宗妙心寺派本 山塔頭 春光院 副 住職	川上 全龍	外国人観光客に日 本流のおもてなしを	1コマ
4	ツーリズム産業論 今年度教材第8回	日本航空株式会社 取締役 専務執行役 員	藤田 直志	エアラインビジネス の潮流と今後の戦 略	1コマ
5	ツーリズム産業論 今年度教材第10 回	KNT-CTホールディ ングス株式会社 執 行役員	加藤 真人	旅行業の課題と今 後の戦略	1コマ
6	ツーリズム産業論 今年度教材第11 回	株式会社オリエンタ ルランド 人事部	横山 政司	テーマパークのマー ケティング戦略	1コマ
7	ツーリズム産業論 今年度教材第12 回	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局 顧 問	古田 菜穂子	観光まちづくり～観 光による地域活性 化～	1コマ
8	ツーリズム産業論 今年度教材第13 回	株式会社プリンスホ テル 執行役員	徳永 清久	MICE ～日本にお ける取り組みと課 題～	1コマ
9	ツーリズム産業論 今年度教材第14 回	株式会社JTB総合 研究所 代表取締役 社長	日比野 健	ツーリズム産業論	1コマ

別紙 観光経営講義レポート用紙

受講者番号		氏名	
受講日付	月 日	講義テーマ	
講義についてのレポート（合計500字以内） （①義要点、②講義へのコメントをお書き下さい）			
【確認者（事務局記入欄）】			

【資料3】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業 2015年度の履修状況

2016年2月8日

京都大学経営管理大学院 京都大学サービスMBA入門プログラム事務局 若林直樹/佐野具子

■2015年度の履修

	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	○
2	女	40代	13%	7%	25%	無	未
3	男	40代	93%	93%	100%	無	○
4	女	20代	100%	100%	100%	有	○
5	男	30代	40%	50%	50%	無	未
6	男	40代	93%	93%	100%	無	○
7	女	20代	93%	93%	100%	無	未
8	女	20代	80%	93%	100%	無	未
9	女	30代	100%	100%	100%	無	未
10	男	30代	100%	100%	100%	無	○
11	男	30代	100%	100%	100%	無	○
12	男	30代	87%	93%	100%	無	○
13	男	40代	93%	93%	100%	無	○
14	男	40代	100%	93%	100%	無	○
15	男	20代	93%	93%	75%	無	○
16	男	30代	93%	93%	100%	無	○
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	○
20	男	30代	100%	100%	100%	無	○

※12月末現在

【資料4】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業
2015年度修了式報告

2016年2月8日

京都大学サービスMBA入門プログラム事務局 若林直樹／佐野具子

1. 修了式報告

2015年12月19日（土）京都大学総合研究2号館ケーススタディ演習室にて、「京都大学サービスMBA入門プログラム」新規サービスブランド開発ワークショップ最終日のチーム発表が行われました。

4回目のワークショップとなる最終日は、4つのチームからのブランドとなる新たなサービス事業案の発表がありました。

審査員に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、聖護院八ッ橋総本店専務取締役・鈴鹿可奈子氏を迎え、3名の講師陣（経営管理大学院教授若林直樹、株式会社チームクールジャパン代表・古我知史氏、龍谷大学准教授秋庭太氏）の指導と討論の後、優秀賞が発表されました。そしてチーム「創造の共同体」が「LGBT向けシェアハウス」の提案で最優秀賞を取りました。そして、鈴鹿氏より、表彰状が贈られました。

また、ワークショップ終了後、京都大学時計台記念館にて、12月19日時点で講義2科目、ワークショップ1科目の履修を確認した方13名に履修証を授与しました。

なお、観光系科目の履修を行う方は、それを確認次第、観光系科目追加履修の旨を記した履修証を再度授与する予定です。



事業案発表の様子



チームクールジャパン古我代表指導の様子



表彰状授与の様子



最優秀チーム表彰の様子



修了証授与式の様子

【資料5】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業
2015年度最終日アンケート集計

2016年2月8日

京都大学経営管理大学院

京都大学サービスMBA入門プログラム事務局 若林直樹／佐野具子

I. プログラム全体に関して（回答者 17 名）

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% (どちらとも 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%

II. 受講の感想

・今まで物づくりを主に経験してきたので、サービス（形のないもの）を学問として考えることがとても新鮮でした。サービス・おもてなしというのは、やはり押し付けるものではなくて、受ける側がどうとるかが重要なので、今後の自分の業務にも、もう一度受け手側の立場に立って物事を考えていく事を肝に銘じるようにします。

・非常に有益なプログラムであり、受講して良かったと心から思います。日々の業務に活かせることが多く、今後、アウトプットに繋げていきたいです。是非、後輩にも受講して欲しい。

・サービスドミナントロジックを学び、観点を変えサービス経営学を学ぶことで既存の戦略をもブラッシュアップすることができました。そして従業員に対して納得感ある意思決定理由を提示することができるようになりました。新規事業開発では、VC実務体験に基

づく手法を学ぶことができ、とても為になりました。一般的なビジネススクールでは学べない、最先端の学びができたと思います。

・非常に充実した内容で満足しております。有難うございました。

・Eラーニングサイトですが、レポートの提出済みを確認できるとより活用しやすいです。「おもてなし」へのテーマとしては少し薄かったのかと。サービス企業全体について学べたのは共有できディスカッションできすばらしい知識となりました。

・希望を言えば、金曜講義のスタート時間は5時ではなく、7時にしてほしい。(遅ければ遅いほど嬉しい。) 定時後でも間に合えば、と思う。(帰りが遅くなるのは気にならない。終電までなら大丈夫。)

・破格な受講料で濃度・密度の濃い授業をご提供いただき、有難うございました。社会人の多忙なスケジュールを考慮するとグループワークは、負担が大きいようにも思いました。(年末なので) どの講義も内容がすばらしく、良い学び直しの機会となりました。有難うございました。

・経営論・産業事例分析等、現在の仕事に直接できる内容が多く、非常に勉強になりました。新規事業にこの3か月間追われた感がありましたが、有意義な時間を過ごすことができ、自分自身、新たな考えを持つことができました。3か月間有難うございました。

・率直に参加できることができてよかった。しっかり復習して自分の力にしたい。意見としては、入門編だということは自分でも分かって受けているので、「今日は時間がないので端折りますが。」(と言う講師が多かった)は、ナシで進行していただけたらもっと良いと思いました。最初から70分を想定したパッケージで教えてほしい。

・大変貴重な経験をすることができた。理論と実業の組み合わせ、それをすぐに応用してワークショップでアウトプットするというプログラムは、普段使われない脳を刺激してくれた。今後も、このプログラムが続くことを期待しているし、自社からも是非参加させていただきたい。

・学校を卒業してから初めて、このようなプログラムを受講することが出来、非常に有意義な時間を過ごせました。他企業のメンバーとの交流、普段聞くことのできない講師の方々の講義など、改めて学ぶことの面白さと、重要性を感じました。また、機会がありましたら学んでいきたいと思います。有難うございました。

・サービス経営に関する理論を学ぶことで普段の実務に落とし込むことが出来た。特に、サービス産業事例分析は、ユニークな講師陣で毎回楽しく学ぶことが出来た。これから、自身の事業でも新たな着想でビジネスモデルを考えていきたいと思う。有難うございました。※このアンケートもEラーニングだと書きやすい。

・大変貴重な経験をさせていただきました。サービス経営をトータルで学ぶことができ、またワークショップでは、日常使わない脳を活性化して若返った気がします！今後の日常に活かしていきたいと思います。

・有意義なプログラムに参加させて戴いて、本当に光栄です。あっという間に時間が経ってしまい、チームに何ら貢献できないまま終わってしまった感があり、悔しいです。すごく良い、且つ優秀な方ばかりで恵まれていました。また、事務局には初めから大変お世話になり状況連絡など感謝しています。何らかの形で本プログラムの経験を活かせることを目標にします。有難うございました。

・講義に関しては、事例説明頂いた企業の話が非常に興味深かったです。各企業の苦労された点や戦略は参考になりました。ワークショップは有効なアドバイスを頂き有難うございました。

・サービスMBAやアントレプレナーといった言葉さえも初めは知らずに、ただ様々な事を学び吸収したいという気持ちで受講しました。先生方や企業の講師の方々、ワークショップのメンバー等たくさんの方の話聞き、意見交換でき、非常に参加して良かったと思います。機会があれば、同僚にも受講を勧めたいと思います。

【資料6】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業 2015年度講義系科目各回アンケート結果

2016年2月8日

京都大学経営管理大学院 京都大学サービスMBA入門プログラム事務局 若林直樹／佐野具子

I. サービス経営論アンケート(満足度平均 4.5 点)

	日時	所属	役職	講演者名	講演題名	平均点 (5点満点)
1	10月2日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	教授	原 良憲	サービスマネジメントの概要	4.5
2	10月9日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	教授	若林 靖永	サービス・マーケティング1	4.6
3	10月9日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	若林 靖永	サービス・マーケティング2	4.5
4	10月16日(金) 19:50-21:00	サービス産業生産性協議会	課長	湯浅 勝浩	顧客満足度の分析	4.3
5	10月23日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	准教授	山内 裕	サービスの創造	4.1
6	10月30日(金) 17:00-18:10	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービス組織における人的資源管理	4.8
7	10月30日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	松井 啓之	ITサービス・クラウド化社会	4.9
8	11月6日(金) 19:50-21:00	大阪市立大学大学院経営学研究科	准教授	山田 仁一郎	サービスにおける新事業開発	4.7
9	11月13日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	准教授	前川 佳一	サービスのおもてなし	4.6
10	11月20日(金) 18:25-19:35	京都大学経営管理大学院	特定講師	鈴木 智子	サービス・ブランディング	4.4
11	11月20日(金) 19:50-21:00	流通科学大学	教授	今西 珠美	ツーリズム産業におけるサービス経営の特徴と課題	4.2
12	12月4日(金) 17:00-18:10	青山学院大学経営学部	教授	山下 勝	サービスとプロデューサー論	4.2
13	12月4日(金) 18:25-19:35	がんこフードサービス株式会社	取締役副社長	新村 猛	サービスにおける生産性	4.8
14	12月11日(金) 18:25-19:35	同志社大学	准教授	瓜生原 葉子	医療・健康産業におけるサービス・マネジメント	4.4
15	12月11日(金) 19:50-21:00	京都大学経営管理大学院	特別教授	碓井 誠	流通小売業の経営課題とIT活用の広がり	4.8
16	12月18日(金) 19:30-21:00	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービス組織の開発と変革	5.0
17	1月22日(金) 18:00-19:20	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービスの多角化	なし

II. サービス産業事例分析アンケート (満足度平均 4.6 点)

	日時	所属	役職	講演者名	講演題名	平均点 (5点満点)
1	10月2日(金) 19:50-21:00	株式会社ルネサンス	代表取締役会長	斎藤 敏一	サービス産業のイノベーション —フィットネス産業を例として—	4.4
2	10月9日(金) 17:00-18:10	ワタベウエディング株式会社	執行役員 事業戦略室長	宮崎 健介	事業概要とサービスの特徴について	4.4
3	10月16日(金) 17:00-18:10	全日本空輸株式会社	マーケットコミュニケーション部長	吉田 亮一	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	4.6
4	10月16日(金) 18:25-19:35	恵寿総合病院	理事長	神野 正博	地域包括医療サービスのあり方を考える	4.9
5	10月23日(金) 17:00-18:10	株式会社サイバーエージェント	マネージャー	小澤 政生	21世紀を代表する会社を創る	4.5
6	10月23日(金) 18:25-19:35	ライフネット生命保険株式会社	社長兼COO	岩瀬 大輔	ライフネット生命の挑戦	4.9
7	10月30日(金) 18:25-19:35	QBネット株式会社	代表取締役社長	北野 泰男	世界と繋がるサービス企業へ “既成”と“規制”を突破する!	4.8
8	11月6日(金) 17:00-18:10	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	イオンのブランド・マネジメント	4.3
9	11月6日(金) 18:25-19:35	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	「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	4.5
10	11月13日(金) 17:00-18:10	愛媛トヨタ自動車株式会社	取締役社長	横田 英毅	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経営～	4.3
11	11月13日(金) 18:25-19:35	株式会社リクルートライフスタイル	グループマネージャー	七久保 卓郎	リクルートの強みとは	4.4
12	11月20日(金) 17:00-18:10	京都大学経営管理大学院	特定講師	鈴木 智子	おもてなし経営総括	4.6
13	12月4日(金) 19:50-21:00	がんこフードサービス株式会社	取締役副社長	新村 猛	外食産業におけるサービス工学の導入 事例	4.8
14	12月11日(金) 17:00-18:10	Leave a Nest Co. Ltd.	部長	武田 隆太	身近なふしぎを興味に変える —研究者が起すビジネスの考え方—	4.7
15	12月18日(金) 18:00-19:20	株式会社チームクールジャパン	代表取締役	古我 知史	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	4.9
16	1月22日(金) 19:40-21:00	京都大学経営管理大学院	特定准教授	前川 佳一	おもてなしは観光に必要か	なし

【資料 7】

2016年度京都大学サービス MBA 入門プログラム授業スケジュール案

日時：2016年2月8日

会議：京都大学サービスMBA入門プログラム事業プログラム開発委員会

担当：京都大学経営管理大学院 若林直樹

I. 2016年度スケジュール概要

1. 募集から選考まで

7月9もしくは16日(土) 説明会実施(京都大学MBAと同じ日)

7月20日から8月20日

8月31日 面接実施

9月7日 受講者決定

9月23日 振込最終期限；補欠受講生招集

10月3日 内部向け学生説明会実施

10月5日 開講

2. 開講期間

(1) 概要

・期間：2016年10月1日から2017年1月7日

・場所：キャンパスプラザ京都及び京都大学経営管理大学院を予定

(2) 個別科目

1) 講義系2科目 (サービス経営論、サービス産業事例分析)

・時間：毎週水曜日午後6-9時 2コマ (80分授業)

(ただし11月23日(水)のみ午前11時から6コマ)

・日程：10月5日(水)から12月21日(水)の12週間、28コマ予定

・場所：JR京都駅前 キャンパスプラザ京都等

2) 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)

・時間：月1-2回土曜日 午前10時から午後4時30分まで

・日程：①10月1日(土)から2017年1月7日(土)の合計4日間

(10月1日、11月5日、12月10日、1月7日)

10月1日に開講式、1月7日に修了式予定

②10月1日(土)から12月10日(土)の合計4日間

(10月1日、29日、11月19日、12月10日)

10月1日に開講式、12月10日に修了式予定

・場所：JR京都駅前 キャンパスプラザ京都等

表 各科目の実施要領

	講義系 2 科目	演習系 1 科目	観光系 1 科目
科目	①サービス経営論 ②サービス産業事例分析	新規サービスブランド開発ワークショップ	ツーリズム産業論
頻度	毎週水曜日夜	毎月土曜日 1-2 回	11 月以降、毎週 1 回
場所	キャンパスプラザ京都	京都大学	京都大学
時間			
10:00-1 2:00		実施	
13:00-1 4:30		実施	実施
14:45-1 6:30		実施	実施
18:00-1 9:20	実施		
19:35-2 0:55	実施		

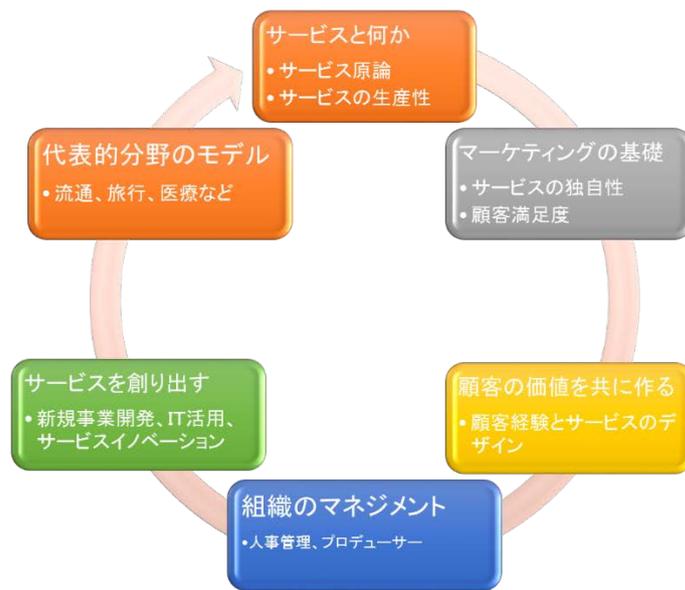
【資料 8】

2016 年度サービス経営論予定

I. サービス経営論

毎週水曜日午後 6 – 9 時において、12 週間で 14 回を実施する

II. サービス経営論の展開



II. 各回講義概要

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：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

4. 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

5. サービス・ブランディング：鈴木智子（京都大学）
ブランド／ブランドアイデンティティ／ブランドコミュニケーション
6. サービスのデザイン：別講師予定
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
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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

【資料9】

2016年度サービス産業事例分析予定

I. サービス産業事例分析

毎週水曜日午後6～9時において、12週間で14回を実施する

II. 概要

- ・サービス経営の実務家を招聘し、日本を代表的するサービス・ビジネスを紹介。
 - ・代表的なサービスのビジネスモデル
 - ・高い水準のおもてなし

- ・競争力のあるサービス・ビジネス
- ・サービス・ベンチャー
- ・代表的な社会的なサービス
- ・講演ビデオの収録と講演を元にしたビジネスケースの作成

Ⅲ. 候補案

株式会社スターフライヤー

株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI

株式会社生活の木

株式会社ベアーズ

株式会社九州壹組

株式会社ハッピー

CoCo 壺番屋

株式会社イトーヨーカ堂常務執行役員、中国総代表

株式会社ファミリーマート

Cook Pad

マクアケ (CA のクラウド・ファンディング子会社)

アニコム (ペット保険)

楽天市場

イオン・ディライト

カメラのキタムラ

終家旅館

オリックス (京都水族館プロジェクト)

J フロントリテイリング

京阪グループ

【資料 10】

2016 年度新規サービスブランド開発ワークショップ予定案

I. サービス産業事例分析

- ・時間：月 1 - 2 回土曜日 午前 10 時から午後 4 時 30 分まで
- ・日程：①10 月 1 日 (土) から 2017 年 1 月 7 日 (土) の合計 4 日間
(10 月 1 日、11 月 5 日、12 月 3 日、1 月 7 日)
10 月 1 日に開講式、1 月 7 日に修了式予定
- ②10 月 1 日 (土) から 12 月 10 日 (土) の合計 4 日間

(10月1日、29日、11月19日、12月10日)

10月1日に開講式、12月10日に修了式予定

・場所：JR京都駅前 キャンパスプラザ京都等

II. 概要

(1) スケジュール

	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	(開講式・オリ) (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	(初日のみ 17:00 予定) (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 CA、小澤氏	(講義) アニコ ムケース # 2 (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 (サイ バーエージェン ト社)
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) 新規事業投資決定経験：現職ベンチャー・キャピタリストから指導、投資決定評価
【資料11-a】

京都大学寄附講義「ツーリズム産業論」概要

【開講趣旨】

公益社団法人日本観光振興協会は、地方公共団体、観光協会、観光関係中央団体、旅行、鉄道、航空、観光関連企業など、全国から約700の観光関係機関を会員にもつ団体であり、観光立国の実現を目指し各種事業を行っている。中でも観光業界の将来を担う「観光人材の育成」を、事業の大きな柱のひとつと位置付け、21世紀のリーディング産業と期待されるツーリズム産業について、その歴史、現状と課題、そしてポテンシャルや将来性について学ぶ機会を、産学が連携し幅広く提供する事が大変重要であると考えている。

時代の流れの中で、ツーリズム産業界はビジネスモデルを大きく変えることにより、成長を図ってきた。そのビジネスモデルの変遷を学ぶことは有意義なことであり、日本の産業界の将来を担う学生に大きな影響を与えるであろう。

また、我が国は鎖国政策から解き放たれた明治以降、昭和40年代の初めまで、インバウンド(訪日外国人旅行)先進国であった。戦後、日本は高度経済成長を成し遂げ、円高基調が促進され、一時政策としてもアウトバウンド(日本人の海外旅行)が推奨されたこともあり、日本人の海外旅行者が一気に増加し、インバウンドとアウトバウンドは立場が入れ替わり、アウトバウンド大国となった。

しかしながら、21世紀は世界的規模で観光交流(ツーリズム)が大きく注目されており、現在では国策としてもビジット・ジャパン・キャンペーンが展開され、訪日外国人旅行者も、2015年には年間1900万人を越え約2000万人に到達し、2020年には東京五輪が開催されるなど、グローバル社会における国際協調、少子・高齢化など人口が減少する中で地域活力再生など、わが国が抱える21世紀の諸課題に対して大きな意義・意味を担う産業分野としてツーリズム産業が注目されている。

そこで、本寄附講義では観光について造詣の深い有識者やツーリズム産業界のトップマネジメント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。

また、今年度の講義内容につき、昨年度に引き続き、京都大学大学院での「京都大学サービスMBAプログラム入門」等での京都大学での内部教材としての活用を予定している。(昨年ご担当いただいた講師の方に関しては継続使用の予定)

今後、学生がツーリズム産業についての正しい知識を深め、今後の観光産業経営人材の確保にも役立てたい。

【開講目的・方法】

日本経済の活性化のために、日本観光振興協会の産学連携事業の一環として、観光及びツーリ

ズム産業に関する研究教育の一層の充実を図り、将来のツーリズム産業界を支える多様かつ優秀な人材を育成することを目的とし、大学は日本観光振興協会から資金を受け入れ、寄附講義として授業科目を開講する。

【授業科目の名称等】

科目名： ツーリズム産業論 2単位

担当者： 京都大学大学院 前川 佳一 准教授

開設時期： 平成28年春期 4～7月 月曜4限目 14時45分～16時15分 合計15コマ

対象学生(昨年の受講者数)： 経済学部及び経営管理大学院の学生中心(約200名)

開講場所(予定)： 京都大学 吉田キャンパス 法経第5番教室(約200名収容)

講義テーマ： 広がりを見せるツーリズム産業の今後

【シラバス予定】 開講：春期 4月～7月 月曜日 講義回数：15回

- (1)4月11日(月) ガイダンス(講義の目的と概要)
[京都大学大学院 准教授 前川 佳一 氏]
- (2)4月18日(月) 日本の観光政策の概要
[国土交通省 観光庁 次長 蝦名 邦晴 氏]
- (3)4月25日(月) ホテルビジネスの課題と今後の戦略
[ハイアット リージェンシー 京都 総支配人 横山 健一郎 氏]
- (4)5月2日(月) 京都市の観光政策
[京都市 市長 門川 大作 氏]
- (5)5月9日(月) 宿泊産業の課題と今後
[株式会社星野リゾート 星のや京都 総支配人 酒井 俊之 氏]
- (6)5月16日(月) ネイティブが笑顔になるおもてなし
[株式会社フォーシーズインターナショナル 代表取締役 神服 佐知子 氏]
- (7)5月23日(月) エアラインビジネスの潮流と今後の戦略
[日本航空株式会社 取締役専務執行役員 藤田 直志 氏]
- (8)5月30日(月) 観光における鉄道ビジネスの果たす役割とは
[西日本旅客鉄道株式会社 営業本部 課長 竹澤 徹 氏]
- (9)6月6日(月) テーマパークのマーケティング戦略
[株式会社ユー・エス・ジェイ 営業部 部長 村山 卓 氏]
- (10)6月13日(月) ツーリズム&ホスピタリティマネジメント
[セントラルフロリダ大学 教授 原 忠之 氏]
- (11)6月20日(月) テーマパークのマーケティング戦略
[株式会社オリエンタルランド 人事本部 人事部 部長 横山 政司 氏]

(12)6月27日(月) 観光まちづくり ～観光による地域活性化～

[岐阜県商工労働部観光国際局 岐阜県観光国際戦略顧問 古田 菜穂子 氏]

(13)7月4日(月) MICE ～日本における取組と課題～

[川島アソシエイツ 代表 VISIT JAPAN大使 川島 久男 氏]

(14)7月11日(月) ツーリズム産業論(まとめ)

[株式会社JTB総合研究所 代表取締役社長 日比野 健 氏]

(15)7月25日(月) 全体のとりまとめ(テスト)

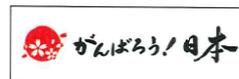
[京都大学大学院 准教授 前川 佳一 氏]

以上

【資料 1 1 - b】

平成 28 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

開講： 前期 4 月 11 日～7 月 25 日 月曜日 4 限 (14 時 45 分～16 時 15 分)
吉田キャンパス 本部棟内 法経済学部本館 1 階 法経 5 番教室



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 11 日	ガイダンス	前川 佳一	京都大学大学院 准教授
2	4 月 18 日	日本の観光政策の概要	蝦名 邦晴	国土交通省 観光庁 次長
3	4 月 25 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 2 日	京都市の観光政策	門川 大作	京都市長
5	5 月 9 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 16 日	ネイティブが笑顔になるおもてなし	神服 佐知子	(株)フォーシーズインターナショナル 代表取締役
7	5 月 23 日	エアラインビジネスの潮流と今後の戦略	藤田 直志	日本航空(株) 取締役専務執行役員
8	5 月 30 日	観光における鉄道ビジネスの果たす役割とは	竹澤 徹	西日本旅客鉄道(株) 営業本部 課長
9	6 月 6 日	テーマパークのマーケティング戦略 (1)	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 13 日	ツーリズム&ホスピタリティマネジメント	原 忠之	セントラルフロリダ大学 教授
11	6 月 20 日	テーマパークのマーケティング戦略 (2)	横山 政司	(株)オリエンタルランド 人事部 人事部 部長
12	6 月 27 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国際局 岐阜県観光国際戦略顧問
13	7 月 4 日	M I C E ～日本における取組と課題～	川島 久男	川島アソシエイツ代表 VISIT JAPAN大使
14	7 月 11 日	ツーリズム産業論 (まとめ)	日比野 健	(株)JTB総合研究所 代表取締役社長
15	7 月 25 日	テストと解説	前川 佳一	京都大学大学院 准教授

【資料12】

出版企画書（案）
京都大学サービスMBA入門プログラム
『サービス経営学入門』

A. 概要

- ・書名：サービス経営学入門
- ・著者：京都大学サービスMBA入門プログラム
- ・編者：若林直樹、前川佳一、鈴木智子
- ・体裁：A5判 上製カバー 横組み、300頁
- ・原稿枚数：各章 15000字程度（注、文献、図表を含む）
「まえがき」、「あとがき」は各800字以内
序章は、5000字内
- ・原稿締切 2016年8月末日
- ・刊行予定 2017年1月
- ・予定部数 1200部
- ・予定価格 3500円程度
- ・出版元予定：中央経済社

B. 要旨

日本経済におけるサービス産業の比重拡大や製造業におけるサービス化の進展に伴って、サービス領域独自の経営についてのやり方、ノウハウ、コンセプト、そして理論が発展してきている。本書は、主に社会人、大学生などを対象にして、サービスに関する経営学の基本的な考え方とその代表的な企業活動について取り上げていく。取り扱う領域は、サービスの特性、そのマーケティング、サービス・デザイン、組織マネジメント、サービス事業の戦略とイノベーション、代表的な領域でのサービス経営のあり方である。入門書として、15程度のテーマを扱い、かつ、1テーマで基本的なコンセプト3-4つを議論したい。また合わせて、コラム的に1-2者の代表的な事例も示したい。