

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 28 年度は、平成 26 年度事業で作成した社会人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 28 年（2016 年）10 月 5 日より平成 29 年 1 月 7 日において、第 2 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 2 期の社会人講座について、平成 28 年 8 月に受講者の募集を行い、合計 33 名の応募が有った。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・企業は下記のような 17 社で 20 名となった。

京阪ホールディングス株式会社
株式会社ライフコーポレーション
株式会社高島屋
株式会社大丸松坂屋百貨店
株式会社ジェイアール西日本伊勢丹
京都ブライトンホテル株式会社
有限会社御料理 味舌
株式会社 56 設計舎
京阪ホテルズ&リゾート株式会社
株式会社富士通システムズ・ウェスト（現 富士通株式会社）
イオンモール株式会社
NTT ラーニングシステムズ株式会社
株式会社野村総合研究所
朝日新聞社
三井住友銀行
株式会社アイデム
株式会社ダスキン
（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、最終的に履修者全員が履修を終了した。最終的に、平成 29（2017）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 16 回の授業を行い、5 回のビデオ教材を新規に作成した。

（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16回の講演をしていただいた。そのうち同意を頂いた16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28（2016）年度は、下記の日程で事業を実施した。

平成28（2016）年

- 6月17日 第1回産学連携事業推進委員会開催
- 7月 6日 リクルートライフスタイル大学&大学院netで広告
- 7月20日 京都大学経営管理大学院教授会で実施方針了承
第2期受講者募集開始
- 7月 下旬 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30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 3日 第1回プログラム開発委員会開催
- 8月19日 応募締切
- 8月25日 書類選考合格者通知
- 9月 2日、3日 受講者面接実施
- 9月 7日 受講者決定・通知
- 10月 1日 京都大学サービスMBA入門プログラム開講式
新規サービスブランド開発ワークショップ開始
- 10月 5日 講義系2科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）授業開始
- 10月11日 講義系科目（ツーリズム産業論：観光経営学講義編）授業開始
- 12月 1日 講義系科目（ツーリズム産業論：観光経営学講義編）授業終了
- 12月21日 講義系2科目（サービス経営論、サービス産業事例分析）終了

平成29（2017）年

- 1月 7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

1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）補講

3月 1日 第2回プログラム開発委員会開催

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

産学連携事業推進委員会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28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20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100%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、3回の目標に対して、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、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16社・団体についてのビデオ教材、ケース教材をそれぞれ16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

スカイマーク株式会社、京阪ホールディングス株式会社、株式会社キタムラ、VCUBE 株式会社、株式会社ハチバン、ロイヤルホールディングス株式会社、柊家旅館、株式会社ハッピー、アビームコンサルティング株式会社、株式会社アニコム、株式会社ワン・ダイニング、オリックス水族館株式会社、マクアケ（株式会社サイバーエージェント・クラウドファンディング）

グ)、ヤマト運輸株式会社、ウォンテッドリー株式会社、川島アソシエイツ

(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3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プログラム修士課程（専門職）に2名が合格、科目等履修生に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 28 年度(2016 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 28 年(2016 年)8 月 3 日 (水) 午後 1 時～3 時
- ・場所：京都大学百周年記念館 2 階 会議室Ⅳ
- ・概要：平成 27 年度の実施状況、履修状況の報告が行われた後、平成 28 年度の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。また受講者募集状況の報告や文科省補助事業終了後の展開についての議論があった。

(2) 第 2 回プログラム開発委員会

- ・日時：平成 29 年 (2017 年) 3 月 1 日 (水) 午後 1 時～3 時
- ・場所：京都大学国際科学イノベーション棟 会議室 5 ab
- ・概要：平成 28 年度 (2016 年度) の第 2 期社会人講座について、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 100%と高かったことが報告された。

そして、平成 29 年度 (2017 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. 2016 年度第 1 回プログラム開発委員会

日時：2016 年 8 月 3 日 (水) 午後 1 時～3 時

場所：京都大学百周年記念館 2 階 会議室Ⅳ

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
副委員長	京都大学経営管理大学院 院長/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／立命館大学 客員教授	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 人事本部採用育成部シニアマネージャー	小澤 政生
外部委員	大阪市立大学大学院経営学研究科 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
内部委員	京都大学経営管理大学院 教授	原 良憲
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	平本 毅
事務局他	京都大学学術研究支援室 シニア・リサーチ・アドミニストレーター	小川 正昭
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	市川 みどり
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. 今年度の事業予定（資料1・2・3）

若林教授から、今年度のスケジュールについて説明があり、昨年度の委員会や受講者の意見を参考に、講義の曜日について、金曜日から水曜日に変更することが報告された。また、昨年度の受講生からの満足度が高く、京都大学本部からも、高い評価を受けたことが報告された。

2. 今年度の募集状況（資料4・5）

若林直樹教授から、現時点での応募状況について報告があり、応募が現時点で13名であることが報告された。募集期間が8月19日（金）締め切りであることから、募集枠15名を超える応募が推測されるとの意見があった。

3. 今年度の各科目の展開（資料6・7）

若林直樹教授から今年度の授業科目展開・内容について説明があった。

- ・講義・演習の日程は、別紙（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仮）の通り。観光系「ツーリズム産業論」は、10月から開始予定。

- ・「サービス経営論」については、昨年度と同じく、サービス産業生産性協議会湯浅勝浩氏・がんこフードサービス副社長新村猛氏のほか、学内教員を中心にすすめる。

- ・「サービス産業事例分析」については、主に「日本サービス大賞」受賞企業から講演いただく予定。基本的にはケースメソッドを用いて展開する。

- ・ワークショップについても昨年同様、4グループに分かれて4日間でビジネスプラン作りを行う。

- ・「ツーリズム産業論」は、『京都観光経営学講座基礎編』全7回と、『ビデオケース』で学ぶ。

- ・「新規サービスブランド開発ワークショップ」4日間の詳細について説明があり、最終日の事業計画発表時の審査員2名の選定について話し合われた。古我氏の紹介で、1名は、昨年同様にベンチャーキャピタル会長。もう一人は、京都市内の実務家をお願いすることとなった。

秋庭氏から、基本的には、昨年と同じ内容ですすすめるがケース変更の可能性があるとの意見があった。

4. 次年度以降の展開について（資料8）

2017年から2019年までの事業展開についての説明と議論があった。

- ・今年度で文科省からの補助事業期間が終了し来年度から自主事業となる

- ・経営管理大学院へのプロモーションプログラムとして3年間（2017-2019）展開予定。

- ・昨年度、演習についてはほとんどの受講生がかなりの時間を使って準備等を進めていたが、ごく一部の受講生（個人事業主等）は仕事との両立が難しく参加できないという状態であったため、来年度は、『講義+演習コース』（本プログラム）、『講義コース』（基礎編）と2つのコース設定ですすすめる予定。

- ・ツーリズム産業論希望者については、本プログラムではなく、京都市×京都大学連携プロジェクト「京都観光経営学講座」を提案する予定。

- ・人数は、講義+演習15名、講義15名程度を予定。

・「産学連携事業委員会」「プログラム開発委員会」の委員については、引き続き来年度以降もお願いしたいと説明があり、別途、改めて委嘱の依頼を進める。

・コースの参加費については、未確定。

・なお、委員の議論からは、次の二つの意見があった。

①古我氏からワークショップの経験こそ必修であり、メンバー同士のネットワークづくり等、重要な経験であるとの意見がある。また受講料は安すぎる。

②新村氏からは、「2つのコース設定」とするよりは、基本（主）コースを「講義+演習」として、「講義のみ」のコースもあるというようにすすめてはどうかとの意見があり、コース設定について委員から活発な議論が交わされた。

5. その他

・本日欠席のサービス産業生産性協議会湯浅様より、配布物があり、内閣総理大臣表彰「日本サービス大賞」受賞一覧が配布され、若林直樹教授から受賞企業の説明があった。

・次回の今年度最終委員会は、2017年1月～2月に開催予定。

以上

ii. 2016年度第2回プログラム開発委員会

日時：2017年3月1日（水）午後1時～3時

場所：京都大学国際科学イノベーション棟 会議室5ab

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	がんこフードサービス株式会社 取締役副社長 立命館大学 客員教授	新村 猛
外部委員	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
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 教授	原 良憲
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 特定助教	平本 毅
事務局他	京都大学学術研究支援室 シニア・リサーチ・アドミニストレーター	小川 正昭

事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	市川 みどり
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：

A. 議事次第

I. 議題

1. 2016年度事業の報告

- (1) 募集と受講者選定（資料1－1、2）
- (2) 講座実施（資料2）
- (3) 履修状況（資料2）
- (4) 受講者の評価（資料3）

2. 2017年度事業の実施について

- (1) 2017年度からの事業概要（資料4）
- (2) 実施概要
 - 1) サービス経営論
 - 2) サービス産業事例分析
- 3) 新規サービスブランド開発ワークショップ
- 4) ツーリズム産業論（資料6）
3. 基本テキストの出版について（資料7）

B. 議事

1. 2016年度事業の報告

(1) 2016年度事業実施について

事業実施成果報告書概要（案）が配布され、若林教授から、2016年度授業概要について報告があった。

- ・33名の応募の中から20名の受講を認めた（社名など）。
- ・2016年10月1日（土）に開講式と「新規サービスブランド開発ワークショップ1回目」を行った。
- ・3か月の受講期間を経て、2017年1月7日（土）、ワークショップ最終日のチーム発表・表彰と、修了式では16名に履修賞授与したことが報告された。また、履修期間最終日までには、全員が履修を完了した。
- ・講義の出席について、各回85~100%と高い出席率となった。
- ・20名の受講者のうち、2名が経営管理大学院入学を希望し、さらに応募者の中から1名、本講義を受講した京都市観光講座受講生から1名、合計4名が大学院入学予定であることが報告された。
- ・各回の満足度が報告され、5点満点中「サービス経営論」は平均3.7点、「サービス産業事例分析」は平均4.1点といずれも受講生の評価が高いことが報告された。

産業側委員から、まずワークショップ担当の株式会社チームクールジャパン 代表取締役古我氏などから2年目ということで、昨年の経験を踏まえて今年度の開講スケジュールや受講生の選定がよかったことが、出席率の高さ・全員履修完了・受講者の大学院入学につながったのではとの意見があった。内容からは受講料を上げることも今後必要ではとの意見もあった。

がんこフードサービス株式会社 取締役副社長新村氏から、実践と理論のバランスが良かったとの意見があった。

2. 2017年度事業の課題と展開について

・Eラーニングサイトの運営課題

若林教授から、Eラーニングサイトのサーバーが不安定だったために、年末年始のアクセスができなくなるなどの問題があったことから、サーバーを見直して欠席者の補講がしやすいように改善が必要との報告があった。

・新村氏・大阪市立大学大学院 教授山田氏・サービス産業生産性協議会 課長湯浅氏から、Eラーニングサイトは、欠席者のためだけではなく、講義参加者も再度Eラーニングで受講することにより、理解が深まるので重要との意見があった。

・サービス産業事例分析の改善

また、講義については受講生からの意見で、ディスカッションの時間を増やして受け身だけではない講義スタイルも取り入れたいとの意見があった。

- ・受講生交流の促進

サイバーエージェント株式会社 人事本部シニアマネージャー小澤氏からは、卒業生の交流についての確認があり、FBで受講生同士の交流はあるが、「履修を完了してどのように仕事に変化があったか?」「受講生のつながりをどのように生かしているか」「卒業後も希望者には講義参加を可能とする」などの、受講完了後の対応も必要ではとの意見があった。

- ・MBA本科へのプロモーション事業

今年度までと同様に、社会人学生へのプロモーションとして大学院への進学希望者の入門コースとして位置付ける。若林教授から資料4に基づき、2つのコース設定（演習の有無・定員・受講料）の提案があり、次回のプログラム開発委員会と7月上旬開催予定の産学連携事業推進委員会での確認後、7月下旬から受講生募集開始、10月開講、1月履修証授与のスケジュールが報告された。

- ・交流クラブ（仮称）の開設検討

本事業に関心のある団体・企業・個人を登録し優先的な受講やセミナーなどの案内を行うことを検討することとした。

- ・新規サービスブランド開発ワークショップの改称

若林教授から、資料5に基づき、来年度の授業展開と各科目の概要について説明があった。基本的には2016年度と同様であるが、3)の演習については「サービス新規事業開発」とタイトルを変更する予定。

- ・当日の議論

若林教授からの来年度の事業概要についての報告を受け、「企業からの派遣や民間企業とコラボすることで受講生を集めたり、受講料を上げていって」（古我氏）「今まで収録したビデオ教材を活用しつつ、現在の講義スタイルで進めては」（山田氏）「講義場所について、京都駅前だけでなく京都大学で行うのもいいのでは」（湯浅氏）

3. 基本テキストの出版について

- ・資料7の通り、原稿締め切りを2017年8月末日とするが、執筆者個々に若林教授と内容確認をしながら進めていく。詳細について、改めて連絡する。

4. その他

- ・次回の委員会は、2017年5月～6月に開催予定。

以上

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。

i. 2016年度第1回産学連携事業推進委員会

日時：2016年6月17日（金）午前10時～午後1時半

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/教授	若林 靖永
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 教授	原 良憲
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 特定准教授	鈴木 智子
外部委員	株式会社サイバーエージェント 執行役員 人事部長	曾山 哲人
外部委員	学校法人大和学園 理事長	田中 誠二
外部委員	日本生産性本部 経営開発部 部長	野沢 清
事務局他	京都大学 学術研究支援室 シニア・リサーチ・アドミニストレーター	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 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	市川 みどり
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：

1. 昨年度の事業報告（資料１・２）

若林直樹教授から、受講生募集初年度であったが、多数の応募があり、京都大学本部からも本取り組みについての良い評価があったことが報告された。

また、受講者 20 名についての業種・履修完了者数・講義 3 科目と演習の実施概要などについて説明があった。

講義については、補講用にビデオ教材を作成し、今年度も活用できるかたちになっている。

演習についても受講生からの満足度が高かったことが報告された。

日本生産性本部部長 野沢清氏より、参加企業の業種について「製造業」のサービス化に伴い、参加人数について質問があり、2 社の受講が報告され、サービス業にかかわらず、業種が混ざった方が面白くなるのではとの意見があった。昨年度から今年度にかけて、既に 200 件以上の問い合わせがあり、業種は多岐にわたっていることが報告された。

また、本プログラムからの MBA 希望状況が 1 名だったことから、アドバンス的なプログラムが必要ではとの意見があり、若林教授から、「サービスエクセレンス共同研究講座」の案内があった。

2. 今年度の事業予定（資料３・３－２・４・５）

若林直樹教授から、今年度のスケジュールについて説明があり、昨年度の本委員会での意見を参考に、講義の曜日について、金曜日から水曜日に変更することが報告された。また、京都大学本部からも、高い評価を受けたことが報告された。

3. 今年度の授業科目の展開（資料6・7）

若林直樹教授から今年度の授業科目展開・内容について説明があった。

- ・講義・演習の日程は、資料4の通り。観光系「ツーリズム産業論」は、10月から開始予定。

- ・「サービス経営論」については、昨年度と同じく、サービス産業生産性協議会湯浅勝浩氏・がんこフードサービス副社長新村猛氏のほか、学内教員を中心にすすめる。

- ・「サービス産業事例分析」については、主に「日本サービス大賞」「ハイサービス300選」受賞企業から講演いただく予定。基本的にはケースメソッドを用いて展開する。（資料7の通り）

- ・ワークショップについても昨年同様、4グループに分かれて4日間でビジネスプラン作りを行う。

- ・「ツーリズム産業論」は、『観光経営学講義』全10回と、『ビデオケース』で学ぶ。

- ・昨年度、演習についてほとんどの受講生がかなりの時間を使って準備等を進めていたが、ごく一部の受講生は仕事との両立が難しく参加できないという状態であったため、来年度は、『講義コース』『講義+演習コース』と2つのコース設定ですすめる予定。

上記の説明を受けて、株式会社サイバーエージェント執行役員人事統括 曾山哲人氏から、講義・演習の受講生からの評価が高かったのは、講義だけではなく、プレゼンフィードバック形式で学習効果・意欲が高まるとの意見があった。

キャリアール・インターナショナル株式会社代表取締役 田中誠二氏から、文科省委託期間終了後の来年からのプログラムについて、受講生にとって「何が取得できるのか?」「ディプロマポリシー」について質問があり、ビジョン形成・インテグリティについての活発な議論があった。

4. 独自のサービス人材育成手法の紹介について

株式会社サイバーエージェント曾山哲人氏から、「サイバーエージェントの組織開発」について講演があった。

5. その他

日本生産性本部経営開発部部長野沢清氏より、内閣総理大臣表彰「日本サービス大賞」受賞一覧が配布され、受賞企業の説明があった。

以上

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。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. 顧客の価値を一緒に作る
 - 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 28 年 10 月 5 日 (水)	サービス・マーケティング	院長/教授 若林 靖永
2	10 月 12 日 (水)	サービスの創造	特定助教 平本 毅
3	10 月 12 日 (水)	サービスにおける生産性について	がんこフードサービス株式会社 取締役副社長／立命館大学客員教授 新村 猛
4	10 月 19 日 (水)	サービスマネジメントー日本型クリエイティブ・サービスを事例としてー	教授 教授 原 良憲
5	10 月 26 日 (水)	顧客満足度の分析	公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 課長 湯浅 勝浩
6	11 月 9 日 (水)	サービスにおける I T 戦略	教授 松井 啓之
7	11 月 16 日 (水)	サービスにおける新事業開発: ビジネスモデルと即興性のマネジメント	大阪市立大学大学院 経営学研究科 教授 山田 仁一郎
8	11 月 23 日 (祝)	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 准教授 瓜生原 葉子
9	11 月 23 日 (祝)	チェーンストア理論の基本課題と現在の展開について	株式会社フランチャイズアドバンテージ 代表取締役 田嶋雅美

10	11月23日（祝）	サービス・ブランディング	准教授 鈴木 智子
11	12月7日（水）	ツーリズム産業におけるサービス経営と課題	流通科学大学人間社会学部 教授 今西 珠美
12	12月14日（水）	産業・社会のサービス化とIT活用の広がり	特別教授 碓井 誠
13	12月21日（水）	サービスの神話 イノベーションの神話 ものづくりとサービス	特定准教授 前川 佳一
14	平成29年 1月11日（水）	（補講）人的資源管理	教授 若林 直樹

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」、「日本サービス大賞」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」、「日本サービス大賞」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 20 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 28 年 10 月 5 日 (水)	スカイマーク株式会社 代表取締役会長／インテグラル株式会社 代表取締役／京都大学経営管理大学院 客員教授	佐山 展生
2	10 月 19 日 (水)	株式会社ポピンズ 代表取締役 CEO	中村 紀子
3	10 月 26 日 (水)	京阪ホールディングス株式会社 執行役員 流通業統括責任者	上野 正哉
4	11 月 2 日 (水)	株式会社キタムラ 代表取締役社長	浜田 宏幸
5	11 月 2 日 (水)	VCUBE 株式会社 営業本部大阪営業所長	船津 宏樹
6	11 月 9 日 (水)	株式会社ハチバン 常務取締役 執行役員 営業本部副本部長 8 番らーめん事業部長	吉村 由則
7	11 月 16 日 (水)	ロイヤルホールディングス株式会社会長 CEO	菊地 唯夫

8	11月23日(祝)	柊家旅館 女将	西村 明美
9	11月23日(祝)	株式会社ハッピー 代表取締役	橋本 英夫
10	11月23日(祝)	アビームコンサルティング株式会社 執行役員プリンシパル戦略ビジネスユニット長	宮丸 正人
11	11月30日(水)	アニコム損害保険株式会社 代表取締役社長	野田 真吾
12	11月30日(水)	株式会社ワン・ダイニング 代表取締役社長	高橋 淳
13	12月7日(水)	オリックス水族館株式会社 代表取締役	三坂 伸也
14	12月14日(水)	ヤマト運輸株式会社 執行役員 国際戦略室長	梅津 克彦
15	12月21日(水)	ウォンテッドリー株式会社 CEO	仲 暁子
16	平成29年 1月11日(水)	(補講) 京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹

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 28 年 10 月 11 日 (火)	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一
2	10 月 25 日 (火)	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一
3	11 月 1 日 (火) 1 時間半	京都市産業観光局観光 MICE 推進室 MICE 戦略推進担当部長	三重野 真代

4	11月1日(火) 1時間半	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
5	11月8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
6	11月15日(火)	株式会社 HMRI デジタルストラテジスト	吉崎 夏来
7	11月22日(火)	大阪学院大学経済学部 教授	テ イ ラ ー 雅子
8	12月1日(木)	東洋大学国際地域学部 准教授	矢ヶ崎 紀 子

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）

	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	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	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	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	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	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 人事部部長	横山政司	株式会社オリエンタルランドーテーマパーク運営会社のこれまでとこれからー
7	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局 顧問	古田 菜穂子	岐阜県ー清流の国「ぎふ」の観光による地域活性化ー
8	株式会社プリンスホテル 執行役員	徳永 清久	株式会社プリンスホテルー「パーソナル」から始まる MICE ビジネスー
9	株式会社 JTB 総合研究所代表取締役社長	日比野 健	日本のツーリズム産業
1	国土交通省 観光庁 次長	蛭名 邦晴	「日本の観光政策の概要」
2	川島アソシエイツ代表 VISIT JAPAN 大使	川島 久雄	MICE～日本における取組と課題～

※所属等は、2016 年時点。

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	(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。

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。