

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 2016年10月5日（水）18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 院長/教授 若林 靖永
- ・タイトル： サービス・マーケティング
- ・講演内容： サービスの特性・サービス・マーケティングの7P・サービス・マーケティングの基本的な経営事例・マーケティングの中でのサービス分野の独自性について。



●第2回 2016年10月12日（水）18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 特定助教 平本 毅
- ・タイトル： サービスの創造
- ・講演内容： デザイン思考・サービスデザイン・エスノグラフィについて。また、サービスの文化的側面について。



●第3回 2016年10月12日（水）19:40-21:00

- ・講師：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
- ・タイトル： サービスにおける生産性について
- ・講演内容： サービスの品質向上のために考えるポイント・投入労働量を最小化するための、サービスシステムの再設計方法・生産性の観点から見た、サービス財の特徴について。



●第4回 2016年10月19日（水）18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 原 良憲
- ・タイトル： 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
- ・講演内容： 高コンテキスト・コミュニケーションとしての日本型クリエイティブサービスの特性・日本型クリエイティブサービスにおける価値共創としての特徴・サービスの一般的な特徴について。



●第5回 2016年10月26日（水）19:40-21:00

- ・講師：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
- ・タイトル：顧客満足度の分析
- ・講演内容：顧客満足度調査の説明と、なぜ顧客満足度の向上が必要なのか。JCSI の満足度を構成する原因の指標について。顧客満足度を上げるためのポイントなど。



●第6回 2016年11月9日（水）18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 松井 啓之
- ・タイトル：サービスにおけるIT戦略
- ・講演内容：サービスとしてIT戦略が、2016年段階で最も成功している企業を例に、情報化時代のIT戦略について。



●第7回 2016年11月16日（水）18:00-19:20

- ・講師：大阪市立大学大学院 経営学研究科 教授 山田 仁一郎
- ・タイトル：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
- ・講演内容：新規のビジネスモデルの要件・即興行動を活かすマネジメントのスタンス・新事業を開発するための機会を認識する優れた着眼点について。



●第8回 2016年11月23日（祝）10:40-12:00

- ・講師：同志社大学商学部 准教授 瓜生原 葉子
- ・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：医療サービスの特徴・ヘルスケア産業がカバーしている医療、健康行動・プロフェッショナリズムについて。



●第9回 2016年11月23日（祝）16:00-17:20

- ・講師：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
- ・タイトル：チェーンストア理論の基本課題と現在の展開について
- ・講演内容：チェーンストア理論の特徴・チェーンストアビジネスの第3世代の共通項について。現代でのチェーンストアのおもてなし経営の仕組みを作り出す要素についてなど。



●第10回 2016年11月23日（祝）18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 准教授 鈴木 智子
- ・タイトル：サービス・ブランディング
- ・講演内容：サービス・ブランディングの特徴・「ブランド」の説明となぜブランドが重要なかなどについて。



●第11回 2016年12月7日(水) 18:00-19:20

- ・講師：流通科学大学人間社会学部 教授 今西 珠美
- ・タイトル：ツーリズム産業におけるサービス経営と課題
- ・講演内容：航空会社はどのような経営行動によってグローバル・ネットワークを拡張しているか・ホテルや旅行会社は、どのような動機から海外進出を開始したかなど。



●第12回 2016年12月14日(水) 19:40-21:00

- ・講師：京都大学経営管理大学院 特別教授 碓井 誠
- ・タイトル：産業・社会のサービス化と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、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。



●第13回 2016年12月21日(水) 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
- ・タイトル：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
- ・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。



●第14回 2017年1月11日(水) 18:00-19:20

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹
- ・タイトル：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について。



(2) サービス産業事例分析

●第1回 2016年10月5日(水) 19:40-21:00

- ・講師: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
- ・タイトル:スカイマークの事業概要とその特徴
- ・概要: M&Aビジネスへの参入、日本型バイアウト投資ファンドであるインテグラルのビジネスモデル。「共に“いい会社”を作る」価値最大化の考え方で、スカイマークエアラインズの再建をどう進めたか。



●第2回 2016年10月19日(水) 19:40-21:00

- ・講師: 株式会社ポピンズ 代表取締役 CEO 中村 紀子
- ・タイトル: 株式会社ポピンズについて
- ・概要: 「働く女性の支援」をミッションとしたエデュケアから介護サービスまで幅広い事業展開について。



●第3回 2016年10月26日（水）18:00-19:20

- ・講師：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
- ・タイトル：流通業におけるサービス戦略～現在と今後～
- ・概要：鉄道グループ企業の京阪ホールディングスが考えるサービス・京阪グループのD N A・流通事業の差別化に向けた京阪ホールディングスのサービス戦略について。



●第4回 2016年11月2日（水）18:00-19:20

- ・講師：株式会社キタムラ 代表取締役社長 浜田 宏幸
- ・タイトル：キタムラのビジネスモデル転換
- ・概要：カメラのキタムラの事業変革について、特に写真のデジタル化にともなって、新たなサービスとそれに対応する人材づくりについて。



●第5回 2016年11月2日（水）19:40-21:00

・講師：VCUBE 株式会社 営業本部大阪営業所長 船津 宏樹

・タイトル：VCUBE ビジネス紹介

・概要：ウェブ会議市場シェア第1位であるVCUBEが提供している、ビジュアル・コミュニケーションの様々な先端的なサービスについての説明。実験として行っている和歌山県白浜町のサテライトオフィスと中継しながら、遠隔コミュニケーションのサービスやテレワークの取り組みについて。



●第6回 2016年11月9日（水）19:40-21:00

・講師：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

・タイトル：8番らーめんの海外展開

・概要：海外事業の概要とこれからの課題。8番らーめんが考える、海外展開の成功要因について。



●第7回 2016年11月16日（水）19:40-21:00

- ・講師：ロイヤルホールディングス株式会社会長 CEO 菊地 唯夫
- ・タイトル：ロイヤルグループの経営戦略～ホスピタリティビジネスの産業化
- ・概要：グループ概要・経営ビジョン 2020 と中期経営計画・ホスピタリティビジネスの産業化について。



●第8回 2016年11月23日（祝）13:00-14:20

- ・講師：柊家旅館 女将 西村 明美
- ・タイトル：柊家旅館について
- ・概要：柊家の由来からおもてなし、経営理念について。



●第9回 2016年11月23日（水）14:30-15:50

- ・講師：株式会社ハッピー 代表取締役 橋本 英夫
- ・タイトル：サービスイノベーションをデザインする
- ・概要：愛着のある衣服を新品状態で着続けるという新しい価値を創造し、どのように再生産サービス産業を確立されたかについて。



●第10回 2016年11月23日（祝）19:30-20:50

- ・講師：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

- ・タイトル：コンサルティング業界とアビームコンサルティングのご紹介
- ・概要：コンサルティング業界の説明と、アビームコンサルティングの特徴について。



●第11回 2016年11月30日(水) 18:00-19:20

- ・講師：アニコム損害保険株式会社 代表取締役社長 野田 真吾
- ・タイトル：「涙」を減らし「笑顔」を生み出す予防型保険会社を目指して
- ・概要：『経営方針』から『ペット保険のビジネスモデル・事業戦略』について。



●第12回 2016年11月30日(水) 19:40-21:00

- ・講師：株式会社ワン・ダイニング 代表取締役社長 高橋 淳
- ・タイトル：「2時間のしあわせを」
- ～思いをひとつに。「チーム・ワンダイニング」の挑戦～
- ・概要：「2時間のしあわせ」をお客様に提供するための独自能力強化の取り組みについて、お客様・従業員の生の声を交えてご講演いただきました。



●第13回 2016年12月7日（水）19:40-21:00

- ・講師：オリックス水族館株式会社 代表取締役 三坂 伸也
- ・タイトル：「ふつう」の感覚がユニークな商品を生み出す
- ・概要：新江ノ島水族館・京都市水族館・すみだ水族館など近年、水族館の国内入場者数ランキングの上位を占める水族館のリニューアルやオープンについて、どのように水族館事業を進めたのか、全体戦略はなんだったのかについてなど。



●第14回 2016年12月14日（水）18:00-19:20

- ・講師：ヤマト運輸株式会社 執行役員 国際戦略室長 梅津 克彦
- ・タイトル：国際クールドチェーン構想について
- ・概要：地方と世界をつなぐ「国際クール宅急便」の農産品輸出拡大に向けた取り組みについて。



●第15回 2016年12月21日(水) 18:00-19:20

・講師： ウォンテッドリー株式会社 CEO 仲 暁子

・タイトル： ビジネスモデル・ジェネレーション

・概要： 自己紹介とこれまでの歩みと事業概要とサービスについて。ビジネスモデル・ジェネレーションについて。



第16回 2017年1月11日(水) 19:40-21:00

・講師： 京都大学経営管理大学院 教授 若林 直樹

・タイトル： 優良サービス企業はなぜ多角化するのか

・概要： 多角化戦略・ビジネスケースの検討。多角化事例に基づいたケース討論。



(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 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

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：2016 年 10 月 1 日（土）午前 10 時から午後 5 時
- ・場所：京都大学国際科学イノベーション棟 5 階会議室 5a・5b、総合研究 2 号館大講義室・

大演習室 1

- ・参加者：20 名

●展開

午前中、開会式ならびにオリエンテーション、講義「新規事業開発概論・企業家チーム論」（担当：大阪市立大学大学院経営学研究科 山田仁一郎教授）を国際科学イノベーション棟 5 階会議室で実施した。午後からは総合研究 2 号館にて講義「事業機会開発論」と「新規事業戦略立案」（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）を実施し、チームビルディングを行った。

午後 5 時からは、総合研究 2 号館オープンコンファレンスルームで懇親会を開催した。

ii. 第 2 日目

●概要

- ・日時：2016 年 11 月 5 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 号館大演習室 1
- ・参加者：20 名

●展開

午前中は、「ビジネスモデル概論」（担当：龍谷大学准教授 秋庭太氏）の講義を実施した。午後からは、「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。アニコムのケース・ディスカッションのあと、グループごとに新規事業案の発表を行い、講師陣から新規事業案をブラッシュアップするための指導が行われた。

iii. 第 3 日目

●概要

- ・日時：2016 年 12 月 10 日（土）午前 10 時から午後 5 時
- ・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：20 名

●展開

午前中は、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取締役 坊垣佳奈氏による講演。講演テーマは、クラウドファンディング・サービス「Makuake」についてである。午後は、株式会社チームクールジャパン代表取締役 古我知史氏による「新規事業開発」に関する講義が行われた。併せて、各グループが考えてきた新規事業案に関する発表も行われ、発表内容について古我氏をはじめとする講師陣からブラッシュアップのための的確な指導がなされた。

iv. 第4日目

●概要

- ・日時：2017年1月7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号館大演習室1
- ・参加者：20名

●展開

午前中は、講義「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）とチーム報告準備をし、午後から事業計画発表会を実施した。各チームからの発表に対して、講師陣（若林直樹京都大学教授、古我知史氏、山田仁一郎大阪市立大学大学院教授、秋庭太龍谷大学准教授）と審査員による評価と講評がなされた。審査員は、株式会社長谷本社代表取締役社長である長谷拓治郎氏、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会長である今庄啓二氏の2名で、発表内容の評価は、審査員2名に加えて、古我氏で行った。

チーム発表の表彰式・閉会式のあと、午後5時から京都大学百周年時計台記念館2階交流ホールにて履修証授与式ならびに懇親会が開催された。

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プログラム開設時から、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２８年度（２０１６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１３回までの講義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28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28年 10月5日（水）	サービス・マーケティング	若林靖永教授
2	10月12日（水）	サービスの創造	平本毅特定助教
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 新村猛氏
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	原良憲教授
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 湯浅勝浩氏
6	11月9日（水）	サービスにおけるIT戦略	松井啓之教授
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 山田仁一郎教授
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 瓜生原葉子准教授
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 田嶋雅美氏
10	11月23日（祝）	サービス・ブランディング	鈴木智子准教授
11	12月7日（水）	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14日（水）	産業・社会のサービス化とIT活用の広がり	碓井誠特別教授
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	前川佳一特定准教授

3. ビデオ教材の作成

上記1～13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28（2016）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28（2016）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」「日本サービス大賞」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16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16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	スカイマーク株式会社	スカイマークの事業概要とその特徴	高井計吾・若林直樹
3	第3回	京阪ホールディングス会社	流通業におけるサービス戦略—現在と今後—	十鳥敏美・若林直樹
4	第4回	株式会社キタムラ	キタムラのビジネスモデル転換	柿沼英樹・若林直樹
5	第5回	VCUBE 株式会社	VCUBE ビジネス紹介	筈井俊輔・若林直樹
6	第6回	株式会社ハチパン	8 番らーめんの海外展開	高井計吾・若林直樹
7	第7回	ロイヤルホールディングス株式会社	ロイヤルグループの経営戦略～ホスピタリティビジネスの産業化	舟津昌平・若林直樹
8	第8回	柊家旅館	柊家旅館について	十鳥敏美・若林直樹
9	第9回	株式会社ハッピー	サービスイノベーションをデザインする	筈井俊輔・若林直樹
10	第10回	アビームコンサルティング株式会社	コンサルティング業界とアビームコンサルティングのご紹介	中本龍市・若林直樹
11	第11回	アニコム損害保険株式会社	「涙」を減らし「笑顔」を生み出す予防型保険会社を目指して	舟津昌平・若林直樹
12	第12回	株式会社ワン・ダイニング	「2時間のしあわせを」～思いをひとつに。「チーム・ワンダイニング」の挑戦～	柿沼英樹・若林直樹
13	第13回	オリックス水族館株式会社	「ふつう」の感覚がユニークな商品を生み出す	舟津昌平・若林直樹
14	第14回	ヤマト運輸株式会社	国際コールドチェーン構想について	柿沼英樹・若林直樹
15	第15回	ウォンテッドリー株式会社	ビジネスモデル・ジェネレーション	中本龍市・若林直樹

16	第 16 回	株式会社サーバー エージェント クラ ウドファンディン グ	Makuake－社内ベンチャーからスタ ートした新たなタイプのクラウドフ ァンディングー	中本龍市・ 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

佐山展生 客員教授



図表B－V－3 ツーリズム産業論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 13 回	川島アソシエイツ	MICE～日本における取組と課題～	筈井俊輔・ 若林直樹

図表B－V－4 第13回ツーリズム産業論で講演する川島アソシエイツ

代表／VISIT JAPAN 大使 川島久雄氏



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」16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14点を作成した。これらは平成28（2016）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」からは、観光経営に関わる優秀経営ケース教材として、1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28（2016）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1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.