

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) スカイマーク株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-J-2016-01
2016年10月5日

↑

スカイマーク株式会社

— 民事再生からの再出発 —

↓

高井計吾・若林直樹

競争戦略論におけるポジショニングアプローチでは、企業が置かれている環境の競争状態が、企業の収益の決定要因とされる。そして競争の度合いを決める要因の一つに、参入障壁の有無がある。す

(2) 京阪ホールディングス株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-03_京阪HD
2016年10月26日

京阪ホールディングスの流通事業・ 2000年代の「地域密着型」の事業展開

十鳥敏美・若林直樹

はじめに

私鉄企業の流通事業部門は、地域密着を強みとしてきたが、近年の経営環境の変化と流通産業の構造変化の中で、新たな在り方を目指し、改革を行っている。鉄道産業のビジネスモデルとえば、事業の多角化に伴い、従来の鉄道輸送事業から、客車・貨車・バス・タクシー・不動産・観光・教育・医療・介護・福祉・金融・IT・エネルギー・環境・社会貢献など、多岐にわたる事業展開を行っている。

(5) 株式会社ハチバン



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-06
2016年11月6日

株式会社 ハチバン
—おいしさは国境を越える。—

高井計吾・若林直樹¹

日本の外食事業の海外展開が進んでいる。とりわけ、アジア地域ではラーメン、カレー、お好み焼きなどのいわゆる大衆食の分野で、日本の外食チェーンが積極的に海外展開を行っている。それに加えて近年、インバウンド(外国人訪日旅行者数)も急増しており、とりわけアジア地域からの旅行者数の増加

(6) ロイヤルホールディングス株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-J-2016-07
2016年11月16日

ロイヤルホールディングス株式会社¹
持続的成長に向けた経営戦略

舟津昌平・若林直樹²

2010年、外食事業、ホテル事業を中心として展開する企業グループであるロイヤルグループの持ち株会社ロイヤルホールディングス株式会社の代表取締役社長に就任した菊地唯夫氏(以下、菊地氏)は、自社の経営戦略を練るべく業績推移を眺めていて、奇妙なことに気がついた。売上高、つまり収入

(7) 柊家株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-J-2016-08
2016年11月23日

柊家旅館

日本旅館が受け継ぐべきものと変革すべきもの

十鳥敏美・若林直樹

はじめに

長い歴史の中で連綿と続いてきた旅館は、かつて日本国内の宿泊施設業界において、大きな存在感を放っていた。各旅館独自のおもてなしの精神は、日本人旅行者の憧れであったとも言える。そして

(8) 株式会社ハッピー



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-09_ハッピー
2016年11月23日

株式会社ハッピー

「衣服再生産」業で新産業の創出を目指す

菅井俊輔・若林直樹

はじめに

株式会社ハッピーは、同社の中核事業である「ケアメンテサービス」を、クリーニング業ではなく、「衣服再生産」業だと定義する。その取り組みは、日本サービス大賞をはじめ中小企業 IT 企業経営力大賞（2015年）経営企業選定 数々の表彰認定を得て、高い評価を受けている。また、2016年（非正規

(9) アビームコンサルティング株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-10
2016年11月23日

アビームコンサルティング

日本発のグローバルファームを目指した人材獲得競争

中本龍市・若林直樹

1981年、デロイトから独立して創業したコンサルティング会社が、アビームコンサルティング(以下、アビーム)である。多数のコンサルティングファームで、アビームの存在を特徴付けているのは、日本発、アジア発のグローバルファームを目指した人材獲得競争である。

(10) アニコム損害保険株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-11_アニコム
2016年11月30日

アニコム損害保険株式会社

「涙」を減らし、「笑顔」を生み出す

舟津昌平・若林直樹

「われわれは、ペット向けの保険事業をいとなんでいます」と言われたら、どのようなイメージをもつだろうか。どんな事業のことをさすのか、すぐに、具体的なイメージがつく人は少ないのではないかと。ペット保険事業をいとなむアニコム損害保険株式会社(以下、アニコム損保)の野田真吾代表取締役社長(以下、野田氏)は、「『なんでそんなことを始めたのですか?』とは、よく聞かれます。」「ペット保険は、間違いなく

(11) 株式会社ワン・ダイニング



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-12
2016年12月26日

株式会社ワン・ダイニング・ 「価値ある経営」の実践が掴んだ日本経営品質賞

柿沼英樹・若林直樹

株式会社ワン・ダイニングは、関西圏を中心に、食べ放題形式の焼肉レストラン事業などを展開する飲食サービス業企業である。流行り廃りの激しい外食産業において、同社は、時代の変化を捉えながら、さまざまな経営改善を打ち出し、好業績を継続している。また、それらの経営改善の取り組みは、外食

(12) オリックス水族館株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-13
2016年12月7日

オリックス水族館株式会社¹ 「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²

水族館って、どのように経営されているのだろうか。水族館に行った経験のある人は非常に多いだろうが、水族館がどのような経営母体によって運営されているのか、実際にどういった経営がなされているのか、知っている人は少ないのではないかと、オリックス水族館株式会社(以下オリックス水族館)の代表

(13) ヤマト運輸株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-14
2016年12月14日

ヤマト運輸の国際宅急便事業・
プラットフォーム化による新たなサービス価値の創造

柿沼英樹・若林直樹

ヤマト運輸株式会社は、個人間での荷物のやりとりや、オンラインショッピングの商品受取などで多くの人が見聞きした経験があるであろう「クロネコヤマトの宅急便」を手掛けている。ある場所から別の場所への荷物の国内輸送から始まった宅急便事業は、さまざまなサービス価値を加えながら、近年アジア

(14) ウォンテッドリー株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-J-2016-15
2016年12月21日

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

ウォンテッドリー
共感の力が転職を変える

中本龍市・若林直樹

ウォンテッドリーとは、何であるのか？ 仲暁子 CEOは、これに次のように答える。「フェイスブックのビジネス版です」。一般には、あまりなじみのない SNS サービスかもしれない。

仲暁子は、異色の経歴を持つウォンテッドリーの CEOである。在学中に小規模ながらビジネスを経験

(15) 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



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-W-2016-03
2016年12月10日

Makuake¹

—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—

若林直樹・田原 慎介²

“If you would like to connect the world, you have to make the door which connects the world.” 「世界を繋ぎたいと思うならば、世界を繋ぐドアを作らなければならぬ」³

図表B-V-8 ツーリズム産業論の講演に基づくビジネスケース教材

(1) 川島アソシエイツ



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2016-J-01⁴
2016年7月4日⁴

MICEにおける日本の取り組みと課題⁴

川島アソシエイツ代表 VISIT JAPAN 大使 川島久男氏⁴

菅井俊輔 若林直樹⁴

はじめに⁴

川島アソシエイツ代表川島久男氏は、四十余年前にエンジニアから国際会議運営・通訳業界に転じたのをきっかけに MICE 産業に関わるようになった。1998年に独立し、当時は社会的にほとんど知られ

VI. Eラーニングサイトの実証実験

1. 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を設置することとした。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」13回分のビデオケース教材と、「サービス産業事例分析」15回分のビデオケース教材および14回分のケース教材、「ツーリズム産業論」2回分のビデオケース教材および1回分のケース教材を掲載した。「サ

サービス経営論」と「サービス産業事例分析」に関しては2017年2月上旬まで、「ツーリズム産業論」に関しては2017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28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	がんこフーズサービス株式 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	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
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
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

図表B-VI-2 平成28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28年 10月5日(水)	スカイマーク株式会社	代表取締役会長 佐山展生氏
3	10月26日 (水)	京阪ホールディングス会社	執行役員 流通業統括責任者 上野正哉氏
4	11月2日(水)	株式会社キタムラ	代表取締役社長 浜田宏幸氏
5	11月2日(水)	VCUBE 株式会社	営業本部 大阪営業所長 船津宏樹氏
6	11月9日(水)	株式会社ハチバン	執行役員 吉村由則氏
7	11月16日 (水)	ロイヤルホールディングス株式会社	会長 菊地唯夫氏
8	11月23日 (祝)	柊家旅館	女将 西村明美氏
9	11月23日 (祝)	株式会社ハッピー	代表取締役 橋本英夫氏
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 宮丸正人氏
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 野田真吾氏
12	11月30日 (水)	株式会社ワン・ダイニング	代表取締役社長 高橋淳氏

13	12月7日(水)	オリックス水族館株式会社	代表取締役 三坂伸也氏
14	12月14日 (水)	ヤマト運輸株式会社	執行役員 梅津克彦氏
15	12月10日 (土)	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	取締役 坊垣佳奈氏

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
13	4月27日(金)	川島アソシエイツ	代表 川島久雄氏

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。

京都大学サービス MBA 入門プログラム e-learning サイト 案内

目次

1. サイトのアドレス	P2
2. ログイン方法	P2
3. 教務事項の確認 トップページのお知らせ	P3
・サービス経営論	
4. ビデオ資料閲覧方法	P4
5. PDF 資料のダウンロード方法	P7
6. 確認テスト・レポート	P9
・サービス産業事例分析	
7. ビデオ資料閲覧方法	P10
8. PDF 資料のダウンロード方法 プレゼンテーション資料	P12
9. PDF 資料のダウンロード方法 ビジネスケース資料	P15
10. 確認テスト・レポート	P17
・ツーリズム産業論	
11. ビデオ資料閲覧方法	P19
12. PDF 資料のダウンロード方法 プレゼンテーション資料	P22
13. PDF 資料のダウンロード方法 ビジネスケース資料	P24
14. 確認テスト・レポート	P26
・新規サービスブランド開発ワークショップ	
15. 新規サービスブランド開発ワークショップ	P28
注：今年度開講の為、コンテンツは現在ありません。	
・掲示板	
16. 掲示板 入力方法	P29

備考：文字等入力箇所（赤矢印） クリック箇所（赤点線矢印）

注：2015年10月1日当時のものです。サービス経営論・サービス産業事例分析の映像・PPT/ケース資料、確認テスト/レポートの公開時期や内容に差異や変更がある場合があります。ご注意ください。ようお願ひ申し上げます。

何かあれば svc-mba-office@mail2.adm.kyoto-u.ac.jp 担当：桑原へご連絡ください。

1. サイトのアドレスへ アクセス先 <http://servicemba.gsm.kyoto-u.ac.jp/>
1-1 サインイン画面



2. ログイン方法

2-1 受講生番号/パスワードを入力、ログイン

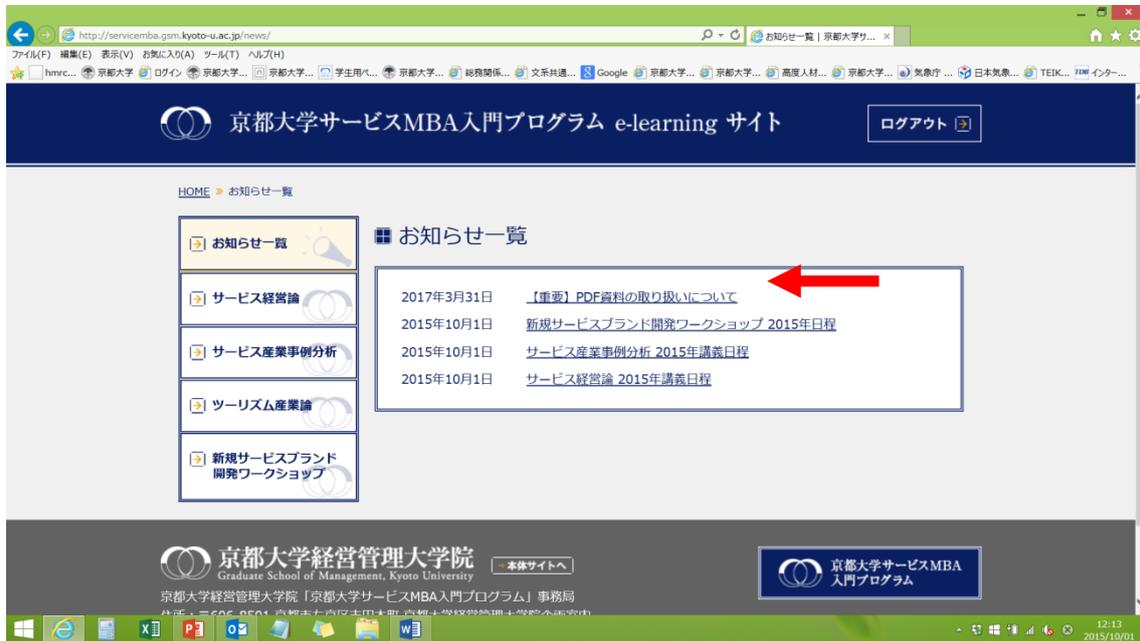


3. 教務事項の確認 トップページのお知らせを毎回御確認下さい。サイトに関する情報が記載されます。

3-1 おしらせ画面



3-2 お知らせ一覧画面



4. サービス経営論 ビデオ資料閲覧方法

4-1 サービス経営論のボタンをクリック



4-2 今年度教材一覧が表示されます 過去教材一覧をクリック

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 - 今年度教材一覧

※受講者の履修は当該のものですよ

今年度教材一覧 | 過去教材一覧 | 開示版

講座ID	講座名	講師名	
第1回	サービスマネジメント	原 貞彦 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第2回	サービス・マーケティング1	若林 隆永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第3回	サービス・マーケティング2	若林 隆永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細

京都大学経営管理大学院
Graduate School of Management, Kyoto University
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
住所：〒606-8501 京都市左京区古田本町 京都大学経営管理大学院企業部内
電話：075-753-3535 電子メール：svc-mba-offices@mail2.adm.kyoto-u.ac.jp

4-3 過去教材一覧より第1回原先生の講義詳細をクリック

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 - 過去教材一覧

※受講者の履修は当該のものですよ

今年度教材一覧 | 過去教材一覧 | 開示版

2014年度

講座ID	講座名	講師名	
第1回	全体イントロダクション	原 貞彦 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第2回	サービス・マーケティング1	若林 隆永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第3回	サービス・マーケティング2	若林 隆永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第4回	サービス無形資産管理	江尻 貞 (京都大学経営管理大学院 特別教授)	講義詳細
第5回	サービス消費行動論	鈴木 龍子 (京都大学経営管理大学院 特定講師)	講義詳細
第6回	Development of Vietnam's Services Sector	Nguyen Hong Son (ベトナム国家大学/レイ校 経済経営学 学長)	講義詳細

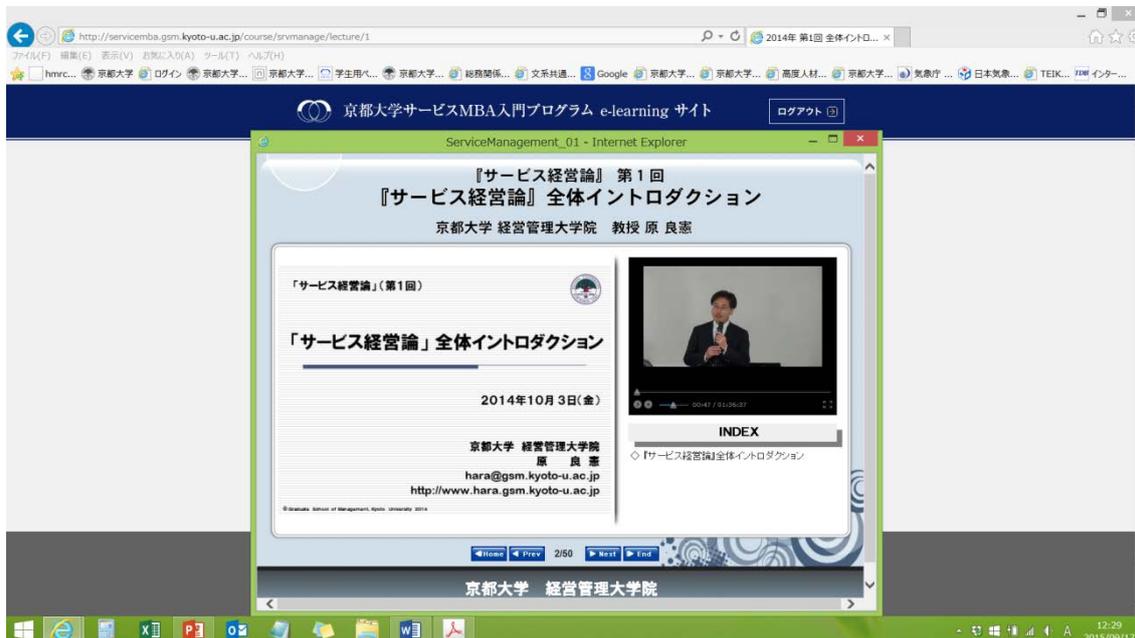
4-4 映像資料 1 をクリック



4-5 スタートボタンをクリック



4-6 映像が始まります

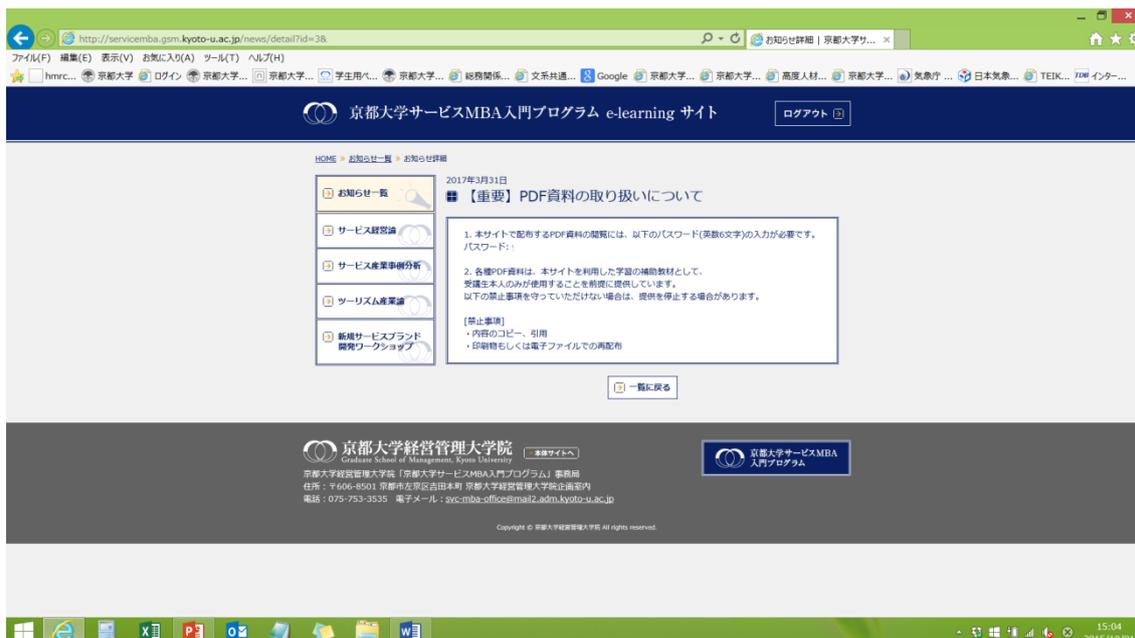


5. サービス経営論 PDF 資料のダウンロード方法

パスワードがかかっています。パスワードはお知らせ一覧をご覧ください。

注：PDF 資料は印刷ができない場合があります。

5-1 お知らせ一覧



5-2 過去教材一覧 第2回若林先生の講義詳細をクリック

The screenshot shows the '過去教材一覧' (Past Lecture Materials) page for the 'サービス経営論' (Service Management) course. The page is titled 'サービス経営論 - 過去教材一覧' and includes a navigation menu on the left. The main content area displays a table of lecture materials for the 2014 academic year. A red arrow points to the '講義詳細' (Lecture Details) link for the 2nd lecture, 'サービス・マーケティング1', which is taught by Professor Ryuzo Wakabayashi.

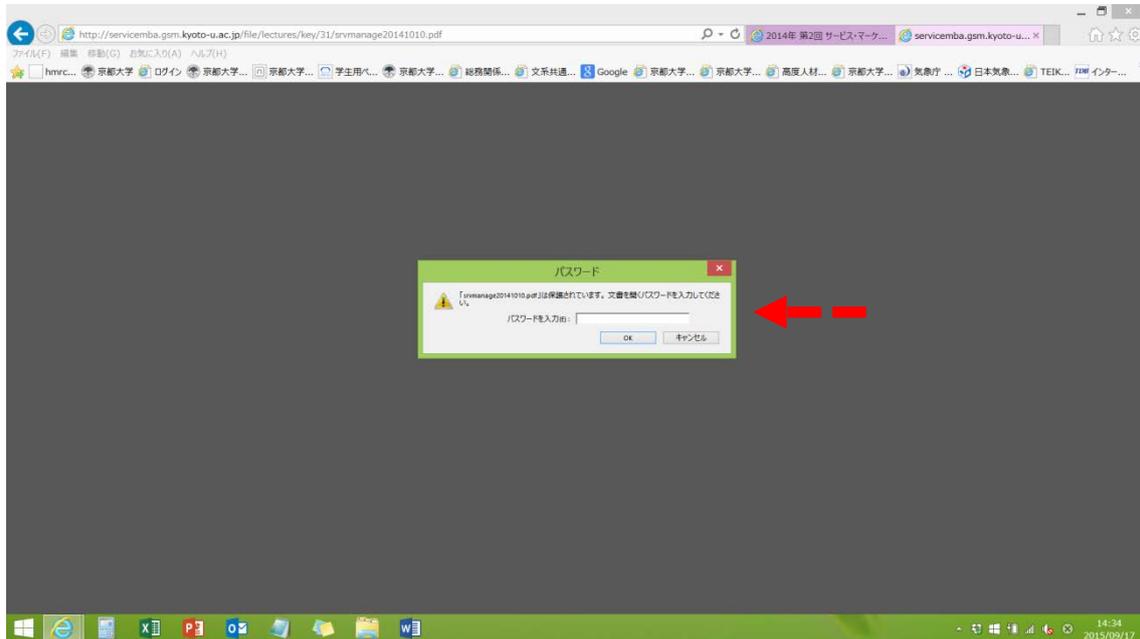
講義目	講義名	講師名	
第1回	全体イントロダクション	原 貞康 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第2回	サービス・マーケティング1	若林 靖永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第3回	サービス・マーケティング2	若林 靖永 (京都大学経営管理大学院 教授)	講義詳細
第4回	サービス無形資産管理	江尻 貞 (京都大学経営管理大学院 特別教授)	講義詳細
第5回	サービス消費行動論	鈴木 聖子 (京都大学経営管理大学院 特定講師)	講義詳細
第6回	Development of Vietnam's Services Sector	Nguyen Hong Son (ベトナム国家大学ハノイ校 経済経営学 学長)	講義詳細

注：第1回原先生 第8回北川先生分の講義資料はありません。

5-3 講義資料 資料を見る をクリック

The screenshot shows the '2014年 第2回 サービス・マーケティング1' (2014 Year 2nd Lecture Service Marketing 1) page. The page displays the lecture title, the instructor's name (Professor Ryuzo Wakabayashi), and a '快読資料1' (Quick Read Material 1) button. Below this, there is a '講義資料ダウンロード' (Lecture Material Download) section with a '資料を見る' (View Materials) button, which is highlighted by a red arrow. At the bottom of the page, there are notices about Adobe Reader and Adobe Flash Player.

5-4 お知らせ一覧 PDF 資料の取り扱いについてに記載のパスワードを入力



5-5 講義資料

