

## C. まとめ

## I. 平成28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28年8月）

産学連携を通じて平成28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、日本サービス大賞、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、株式会社ポピンズ、ロイヤルホールディングス株式会社、ヤマト運輸株式会社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。

#### (b) 第2回委員会（平成28年2月）

本年度の総括と次年度の実施計画について議論するために、平成29年3月1日に、第2回を実施した。まず、受講者20名の内合計20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100%となった。なお、平成29年1月までのツーリズム産業論講義の展開の結果、希望者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、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。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6月17日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。また、本年度の産業界委員として、関西経済連合会からは、がんこフードサービス株式会社、大阪商工会議所から三和実業、京阪流通システムズ、京都商工会議所から大和学園、他には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。また、議事録の作成も行った。

## 3. e-Learning サイトの運営

受講者向けEラーニングサイトを9月下旬より稼働し、受講生に公開し、ツーリズム産業論、平成26-27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）、平成27年度サービス産業事例分析等の授業のビデオ教材、ビジネスケース教材などを利用に供した。そして、10月から12月に授業を実施している期間は、サービス経営論の取り直し分5本の追加差し替え、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、ビデオ教材の新規作成分を作成後、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。京都大学情報環境機構のサーバーを利用していたが、その稼働トラブルの関係で、一部受講者の利用に支障があったので、その点について次年度以降に検討することとした。

## 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28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、京都大学経営管理大学院ホームページで広報を行った。さらに、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団体内、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28年8月に受講者の募集を行い、合計33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・企業は下記のような１７社で合計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  
 株式会社大丸松坂屋百貨店  
 株式会社高島屋  
 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・ウエスト  
 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）

## 6. 受講者の履修状況、授業満足度

１０月１日より社会人講座を開始し、平成２９年１月７日に終了した。合計２０名全員が、基準を満たして、履修完了をした。履修率は１００％となった。講義、ワークショップを平均して、94%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４.１点、「サービス産業事例分析」平均４.６点と高かった。１月７日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、期間の短さも高い評価であった。だが、他方で、講義内容の難度や、Eラーニングサイトに関しては、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<br>(平均 39.1 才) | 講義出席率   |            | WS<br>出席率 | MBA<br>希望状況 | 履修証<br>発行状況 |
|----|----|-------------------|---------|------------|-----------|-------------|-------------|
|    |    |                   | サービス経営論 | サービス産業事例分析 |           |             |             |
| 1  | 男  | 30 代              | 85%     | 88%        | 100%      | 有り          | 発行          |
| 2  | 男  | 40 代              | 85%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 3  | 女  | 30 代              | 100%    | 100%       | 100%      | 無           | 発行          |
| 4  | 男  | 40 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 有り          | 発行          |
| 5  | 男  | 40 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 6  | 男  | 20 代              | 85%     | 76%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 7  | 男  | 40 代              | 77%     | 82%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 8  | 男  | 40 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 9  | 男  | 40 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  | 40 代              | 85%     | 88%        | 100%      | 有り          | 発行          |
| 13 | 女  | 30 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 14 | 男  | 40 代              | 92%     | 82%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 15 | 男  | 20 代              | 92%     | 65%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 16 | 男  | 40 代              | 92%     | 82%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 17 | 男  | 30 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 18 | 男  | 30 代              | 85%     | 88%        | 100%      | 無           | 未発行         |
| 19 | 男  | 30 代              | 100%    | 100%       | 100%      | 無           | 発行          |
| 20 | 男  | 40 代              | 92%     | 94%        | 100%      | 無           | 発行          |
| 全体 |    |                   | 91.5%   | 90.45%     | 100%      | 3人          | 19人         |

平成 29 年 1 月末日現在

図表 C-I-2 平成 28 年度最終日 受講者アンケート

| 設問                               | 回答結果<br>(平均) | 1.そう<br>思う | 2.やや<br>そう思<br>う | 3.どちら<br>ともい<br>えない | 4.やや<br>そう思<br>わない | 5.そう<br>思わな<br>い |
|----------------------------------|--------------|------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| (1)このプログラムの内容に満足しましたか            | 1.1          | 85%        | 15%              | 0%                  | 0%                 | 0%               |
| (2)講義の内容は、全般として難しかったですか          | 3.2          | 5%         | 30%              | 20%                 | 35%                | 10%              |
| (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でしたか | 1.7          | 40%        | 55%              | 5%                  | 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      | 1.6          | 60%        | 25%              | 10%                 | 5%                 | 0%               |
| (5)Eラーニングサイトは、使いやすかったですか         | 3.2          | 15%        | 20%              | 10%                 | 45%                | 10%              |
| (6)受講料については高いと思いますか              | 4.8          | 0%         | 0%               | 10%                 | 5%                 | 85%              |
| (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  | 1.9          | 40%        | 35%              | 25%                 | 0%                 | 0%               |
| (8)このプログラム期間は、長かったですか            | 4.7          | 0%         | 0%               | 5%                  | 25%                | 70%              |
| (9)講義の開始時間は、早かったですか              | 3.8          | 5%         | 15%              | 20%                 | 20%                | 40%              |

※回答者数 20 名

## 7. Eラーニングサイトの実証実験

受講者向けにEラーニングサイト公開し、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、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5日から1月11日までの通常講義、補講の全16回の授業を実施した。

### (b) サービス産業事例分析

10月5日から1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

平成28年10月5日、11月11日、12月10日、平成29年1月7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。

### (d) ビデオケース教材作成は、サービス産業事例分析13社・ツーリズム産業論1社・その他1本の合計15本を作成した。また、サービス経営論のビデオ教材5本を作成した。

## 9. ツーリズム産業論講義実施

平成28年10月11日から12月1日全8日間、合計16コマの観光経営学の講義を実施した。

## II. 平成28年度の事業概要と目標達成状況

年度当初の目標とそれに対する事業概要に関しては、平成29年3月1日付け本事業プログラム開発委員会で平成28年度事業実施報告概要を作成し、そこにおいて、詳細については報告した。

### (1) 産学連携事業推進委員会における改善活動の実施と議事録作成

平成28年6月17日に委員会1回を開催し、改善活動を実施し、それに関わる議事録各1点を作成した。

### (2) プログラム開発委員会における改善活動の実施と議事録作成

平成28年8月3日と平成29年3月1日との2回、プログラム開発委員会を開催し、カリキュラムの改善活動を実施し、議事録各1点を作成した。

(3) 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作成  
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。その実施状況について、平成28年度事業実施報告概要に報告した。

#### (4) 受講者選定と受講実施、履修証授与

受講者15名の選定と10人程度の履修証授与を年度当初の目標とした。ただ、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。履修完了率は100%となった。

#### (5) サービス経営論のビデオ教材の修正・追加

サービス経営論については、16回の実施に関して、3回の取り直しと、1回の追加を行った。そのビデオ教材と授業資料を4本分開発し、Eラーニングサイトに掲載した。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。

#### (6) サービス産業の優良企業経営事例授業実施

サービス産業の優良企業経営事例に関して、20回の授業を目標とした。サービス産業事例分析では、合計15社の実務家の講演を行った。また、新規サービスブランド開発ワークショップ内での講演1件と、ツーリズム産業論での観光業界企業・団体9社・団体と合わせて合計25事例の講演を実施した（このうち、15本についてはビデオ教材として受講者に利用してもらった）。その小テストとレポートを整備し、履修確認を行った。

#### (7) 優良企業経営事例のケース教材と授業ビデオ教材の新規開発。

優良企業経営事例のケース教材10点と授業ビデオ教材10点の新規開発を目標として実施した。その結果、下記のように合計16社の事例についてビデオ教材15本とケース教材16本の作成を実施した。内訳はサービス産業事例分析15社と新規サービスブランド開発ワークショップ内での講演1件についても作成を実施した。また、それに関連した、他に数社の事例分析も行った。

#### ・作成企業16社

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、8番らーめん、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、アニコム損害保険株式会社、株式会社ワン・ダイニング、オリックス水族館株式会社、ヤマト運輸株式会社、株式会社マクアケ、川島アソシエイツ、ウォンテッドリー（ケース教材のみ）

#### （６）受講者に対するMBAキャリアカウンセリング

受講者の希望者に対して、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２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）の受験を行い、２名が合格した。また、１名が科目等履修生に合格した。それ以外に、本講座受講にはもれた者２名が、先の修士課程受験について受験をして、２名が合格した。本講座は、京都大学経営管理大学院の本科の学生募集促進に大きな効果があった。



## D. 資料

## I. プログラム開発委員会

### 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 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、京都の事業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

【資料 1】

**社会人学び直し大学院教育プログラム**  
**「京都大学サービス MBA 入門プログラム」第 2 期を 10 月に開講します**  
**2016 年 7 月**  
**京都大学経営管理大学院**

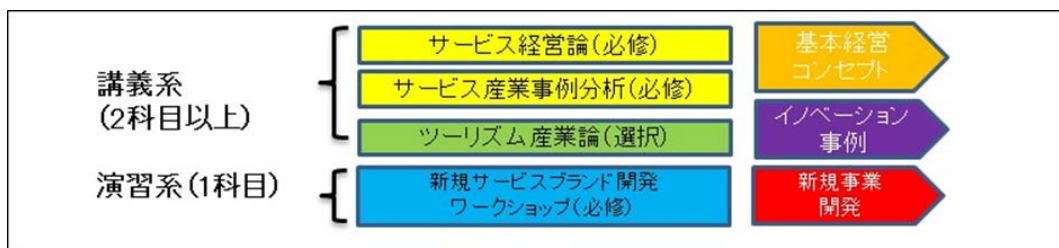
**1. 概要**

今年も 10 月より約 4 ヶ月間、京都大学経営管理大学院は、文部科学省の社会人学び直し事業の採択を受けて、関西地方の現役社会人を対象にして、夜間・週末を主としたサービス経営に関わる社会人講座を JR 京都駅前や京都大学などで展開しています。この講座は、日本経済の主要部分を担うサービスの経営、マーケティング、デザイン、組織運営、生産性などについての経営セオリーとその優秀ビジネスケースを学ぶことで、サービスの価値を高めるマネジメントの基本を学ぶことを狙いとします。これを通じて、サービス経営に関わる次世代経営者、マネージャーのマネジメント能力の高度化を支援します。なお、募集は、7 月 20 日より実施します。詳しくは、HP：  
<http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp/smba/>をご覧ください。



**2. この講座で学べること**

- ① サービス経営の基本セオリーを学ぶ
- ② 実務家との対話で先進ビジネスモデルを学ぶ
- ③ チーム学習で新規サービス事業の計画立案を実践する
- ④ 観光ビジネスの最先端とそのイノベーションを学ぶ（選択者のみ）



**3. 社会人に学びやすい環境作り**

- ① 主要講義の JR 京都駅前での夜間開講や、土曜日開講
- ② e ラーニングによる学習支援
- ③ ビジネスケースを多用した学習



#### 4. 募集の概要

受講対象者は、現在、日本国内に在住し、サービス事業経営に関わる3年間の勤務経験を有し、現在勤務している社会人となります。

※詳細はHP参照 <http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp/ja/application-guidelines/application-guideline/1430-smba-3.html>

|        |                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------|
| 授与資格   | 京都大学経営管理大学院発行「京都大学サービスMBA入門プログラム」履修証（※大学院発行の受講証明書。単位履修になりません。） |
| 定員     | 15名                                                            |
| 開講月    | 2016年10月～2017年1月                                               |
| 履修期間   | 4ヶ月（2016年10月～2017年1月）                                          |
| 出願期間   | 2016年7月20日～8月19日（応募多数の場合は予告の上、早期終了することがあります）                   |
| 試験     | 書類審査、面接のみ。本年度面接日は出願要項参照                                        |
| 受講者発表  | 2016年9月7日                                                      |
| 初年度納入金 | 4万円（2015～16年度の間）                                               |
| 開講場所   | 講義はキャンパスプラザ京都（JR京都駅前）、演習は京都大学など。                               |

#### 5. 産学連携による社会人学び直しプログラム開発

本事業は、関西経済連合会、大阪商工会議所、京都商工会議所等の地域経済団体、日本小売業協会、日本観光振興協会、サービス産業生産協議会などの全国団体のご支援を受け採択され、現在は下記の企業・団体の産業界委員の指導の下で、教育プログラムの開発・改善を行っております。

がんこフードサービス株式会社  
三和実業株式会社  
株式会社京阪流通システムズ  
学校法人大和学園  
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  
株式会社サイバーエージェント



#### 6. 本事業に関する照会・連絡先

京都大学サービスMBA入門プログラム事務局（平日9:00～17:00）

電話：075-753-3535 FAX：075-753-3529

E-mail：[svc-mba-office@mail2.adm.kyoto-u.ac.jp](mailto:svc-mba-office@mail2.adm.kyoto-u.ac.jp)

★なお、本事業は、文部科学省「高度人材養成のための社会人学び直し教育プログラム」（2014～16年度）に採択された補助事業です。



(資料 1)

2015年度「サービス経営論」講義の概要（昨年度の参考）

A. 各回のテーマ予定

I. サービスとは何か

1. サービスとそのマネジメント)

サービスとは何かなど

2. サービスにおける生産性の分析

サービスの生産性など

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）

サービスの特徴など

4. サービス・マーケティング（2）

サービス・ドミナント・ロジックなど

5. 顧客満足度の分析

顧客満足度とはなど

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

顧客経験のデザインなど

7. サービスのデザイン

サービス・デザインなど

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

サービス・コンピテンシーなど

9. プロデューサーとその役割

プロデューサーの役割

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

新規事業開発など

11. サービスにおけるIT戦略

ITによる生産性向上など

12. サービスのイノベーション

サービスのおもてなしなど

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

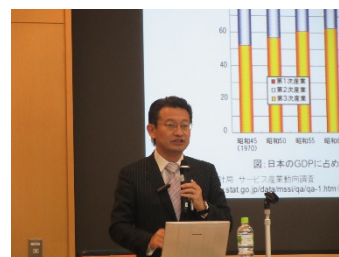
流通産業の経営課題／ITの活用



(資料 2)

参考例：2015年度「サービス産業事例分析」講演企業リスト

|                      |
|----------------------|
| 株式会社ルネサンス            |
| イオン株式会社              |
| がんこフードサービス株式会社       |
| 株式会社サイバーエージェント       |
| 株式会社リクルートライフスタイル     |
| ワタベウェディング株式会社        |
| エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 |
| 全日本空輸株式会社（全日空）       |
| ライフネット生命保険株式会社       |
| 愛媛トヨタ自動車株式会社         |
| キュービーネット株式会社（QB ハウス） |
| 社会医療法人財団 董仙会恵寿総合病院   |
| 株式会社リバネス             |



※本年度の講師企業は変わります。今年予定参照のこと。





## (資料3) 新規サービスブランド開発ワークショップ・授業概要

### 1. スケジュール

|                         | 10:00-12:00                                   | 13:00-14:30                           | 14:45-16:30                                                      | 備考                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 第1日<br>事業開発概論<br>とチーム構築 | (開講式・オリ)<br>(講義)新規事業開発概論・<br>企業家チーム論          | (講義)事業機会開発論<br>/(実習)参加者新規事<br>業構想発表   | (初日のみ17:00予定)<br>(講義)新規事業戦略立案<br>/(実習)チーム・ビルディ<br>ング             | 京都大学実施。終了後、懇<br>談のための茶話会予定   |
| 第2日<br>事業計画作成<br>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<br>ル開発ケース               | (実習)各チーム新規事業案<br>発表                                              | 京都大学実施                       |
| 第3日<br>事業仮説の<br>作成と展開   | (実習)サイバーエージェント<br>社における新規事業開発実<br>習<br>CA、小澤氏 | (講義)アニコムケース#2<br>(古我):新規事業計画実行<br>の勘所 | (講義)事業創造のライフサ<br>イクルと事業評価の要点(古<br>我1時間)<br>(実習)チーム案確認(古我<br>30分) | 大阪会場(サイバーエージェ<br>ント社)        |
| 最終日<br>投資決定と事業計画発表      | (講義)投資決定概論/(実<br>習)チーム報告準備                    | (実習)各チーム事業案の作<br>成発表                  | (実習)新規事業投資決定<br>委員会の評価と講評                                        | 京都大学実施。VC、実務家<br>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。

## 【資料2】

### 2016年度京都大学サービス MBA 入門プログラムスケジュール案

日時：2016年8月3日（水）

会議：京都大学サービスMBA入門プログラム2016年度第1回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

#### 1. 2016年度スケジュール概要

- 7月20日（水）～8月19日（金） 募集期間
- 7月30日（土） 説明会実施（京都大学MBAと同じ日）
- 8月下旬 面接者絞込（20名強）
- 9月2日（金）3日（土） 面接実施，受講者決定
- 9月7日（水） 受講者決定通知
- 9月20日（火） 振込最終期限・補欠受講生招集
- 10月1日（土） 開講式・第1回ワークショップ
- 10月3日（月） 内部向け学生説明会実施
- 10月5日（水） 講義開講
- 12月28日（水） 補講日
- 1月7日（土） ワークショップ最終日・履修証授与（第1次）
- 1月31日（火） 履修終了日・履修証授与（第2次）

#### 2. 開講期間

##### （1）概要

- ・期間：2016年10月1日（土）から2017年1月7日（土）
- ・場所：キャンパスプラザ京都及び京都大学を予定

##### （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10時半から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

###### 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）

- ・場所：京都大学など

### 3) 観光系 1 科目（ツーリズム産業論）

- ・時間：10月～11月 隔週火曜日・12月1日木曜日 午後1時から4時半
- ・日程：10月4日（火）から12月1日（木）
- ・場所：京都大学内

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<br>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<br>(11/23 のみ 10:30-21:00) | 毎月土曜日 1 回           | 10 月以降、  |
| 場所          | キャンパスプラザ京都                       | 京都大学など              | 京都大学     |
| 時間          |                                  |                     |          |
| 10:00-12:00 |                                  | 実施                  |          |
| 13:00-14:30 |                                  | 実施                  | 実施       |
| 14:45-16:30 |                                  | 実施                  | 実施       |
| 18:00-19:20 | 実施                               |                     |          |
| 19:40-21:00 | 実施                               |                     |          |

【資料3】

【資料3】

# 京都大学サービスMBA入門 プログラム 平成28年度事業の予定

プログラム開発委員会

2016年8月3日

## I. 2016年度スケジュール概要

### 1. 募集から選考まで

- 7月20日(水)～8月19日(金) 募集期間
- 7月30日(土) 説明会実施(京都大学MBAと同じ日)
- 8月下旬 面接者絞込(20名強)
- 9月2日(金)3日(土) 面接実施, 受講者決定
- 9月7日(水) 受講者決定通知
- 9月20日(火) 振込最終期限・補欠受講生招集
- 10月1日(土) 開講式・第1回ワークショップ
- 10月3日(月) 内部向け学生説明会実施
- 10月5日(水) 講義開講
- 12月28日(水) 補講日
- 1月7日(土) ワークショップ最終日・履修証授与(第一次)
- 1月31日(火) 履修終了日・履修証授与(第2次)

## Ⅱ．開講期間

### (1)概要

- ・期間: 2016年10月1日(土)から2017年1月7日(土)
- ・場所: キャンパスプラザ京都及び京都大学を予定

### (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)
- ・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

#### 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
- ・場所: 京都大学、サイバーエージェント大阪支社

## Ⅲ．平成28年度の事業目標

1. 事業推進委員会による事業評価、改善指導の実施
2. プログラム開発委員会によるカリキュラムの実施、受講者による評価の実施、その見直しに関する実施報告書1点の作成
3. 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
4. 受講者15名選定と、受講実施、10人以上の履修証授与
5. サービス経営論のビデオ教材の修正と5回分の追加
6. サービス産業の優良企業経営事例等に関する授業20回の実施とケース教材20点の作成
7. 優良企業経営事例のビデオ教材10点と授業ビデオ教材10点の新規開発

## 参考 6月14日採択全学経費(160万円)目標

- 京都大学中期目標23中期計画31
  - 本事業はサービス・観光分野での社会人講座事業の高度化を行い、京都大学によるアウトリーチ事業をより社会人の経営ニーズ向けに展開
- ビジネスケースのビデオ教材を12名の講演から12本開発
  - そのうち2本留学生向け兼用英語ビデオ教材
  - ライブラリ充実:現在までの30本に加えて42本以上

【資料 4】

**2016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25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25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25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、団体に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. 書類選考通知発送用封筒            | 角形2号封筒(332mm×240mm) 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<br>(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<br>(任意提出) | 所属団体企業等からの推薦状<br>(書式自由) |
|------------------|-------------------------|

以下は該当者のみ

|                                   |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| 日本語能力認定書(写)または<br>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願います。

- ① 出願期間  
平成28年7月20日（水）から8月19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MBA入門プログラム」事務局宛
- 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2日（金）と3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。出願状況により、面接を行わない場合もあります。
- (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28年8月26日（金）**

志願者全員へ可否通知を提出された封筒により発送いたします。

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28年9月7日（水）**

面接選考対象者全員へ可否通知を発送いたします。

**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. 受講期間は原則として6カ月以内とします。（今年度は10月1日～翌年3月15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5日（水）より12月28日（水）の毎週水曜日午後6時から9時（11月23日のみ午前10時半から午後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回土曜日（予定：10月1日・11月5日・12月3日・翌年1月7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10月以降に開催予定です（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士、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](mailto: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/>

## 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年度講演企業（五十音順）

エイチ・ツー・オーリテイリング株式会社、がんこフードサービス株式会社、株式会社サイバーエージェント、全日本空輸株式会社、ライフネット生命保険株式会社、株式会社リクルートライフスタイル、株式会社ルネサンス、ワタベウェディング株式会

社など

### 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。

【資料 5】

京都大学経営管理大学院

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

No.

## 2016 年度「京都大学サービスMBA入門プログラム」受講希望票

|       |     |        |     |         |                                                                                    |     |  |
|-------|-----|--------|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| ふりがな  |     |        |     | 印       | <b>写真貼付欄</b><br>1. 縦 4cm×横 3cm<br>2. 正面 上半身<br>脱帽 背景なし<br>3. 裏面このりづす<br>4. 裏面に氏名記入 |     |  |
| 氏 名   |     |        |     |         |                                                                                    |     |  |
| 生年月日  | 1 9 | 年      | 月   | 日 (満 歳) |                                                                                    |     |  |
| 自宅電話  |     | E-MAIL |     |         |                                                                                    |     |  |
| F A X |     | 携帯電話   |     |         |                                                                                    |     |  |
| ふりがな  |     |        |     |         |                                                                                    |     |  |
| 現住所   | 〒   |        |     |         |                                                                                    |     |  |
| 社 名   |     |        | 所 属 |         |                                                                                    | 役 職 |  |

(注) 以下は手書きではなくワープロで記入してください(ただし元の記載事項や罫線などは変更しないこと)。

| 卒業年月（西暦） |   | 出身学校  |     |      |
|----------|---|-------|-----|------|
| 年        | 月 | 大学大学院 | 研究科 | 専攻   |
| 年        | 月 | 大学    | 学部  | 学科   |
| 年        | 月 | 都道府県／ | 立   | 高等学校 |

[illegible]

| 志 望 動 機 と 学 習 目 的                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>なぜこのプログラムを受講したいのか、どのような学習をしたいのか、その学習を今後のキャリアアップにどう活かしたいのかについて、記入してください。</p> |

以下は選考要件ではありません（授業実施の参考にさせていただきます）。

あなたのニーズ・状況を把握し、授業内容やクラス分け等に反映させ、スムーズに開講するためにお伺いします。

1. あなたの IT 環境、IT スキルについて教えてください（あてはまるものに○）。

パソコン : ①自宅でする ②会社でする ③使えない

プリンター : ①自宅でする ②会社でする ③使えない

Word : ①使えない ②簡単な文書入力ができる ③図形描画、表作成などを実務作業でする

Excel : ①使えない ②簡単なデータ入力・表作成ができる ③経理処理や営業などの実務作業でする

Power Point : ①使えない ②簡単なスライド作成ができる ③実務でプレゼンテーションができる

インターネット技能（電子メール、ウェブ閲覧）: ①持っている ②持っていない

インターネット環境: ①自宅でする ②職場でする ③使えない

その他スキル : ( )

2. ツーリズム産業論への参加希望を教えてください。5名限定で、2016年10～2月期（予定）に実施します。別途開講日をご連絡します。

①希望する ②希望しない

3. 面接にお越しいただける時間帯に全て○を付けてください。

9月2日（金） 18:00～19:30 ( )

9月3日（土） 10:30～12:00 ( )

【資料6】

# 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

2016年8月3日

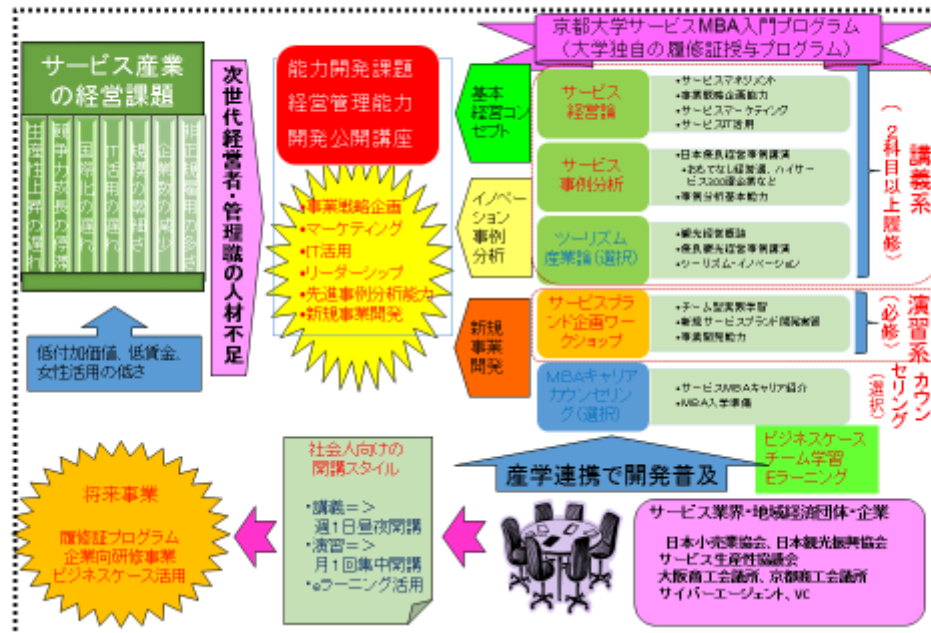
授業実施概要と4科目の内容の案

### 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
- V. 次年度以降の取り組み

参考資料: 文部科学省平成26年度「高度人材養成のための  
社会人学び直し教育プログラム」採択「京都大学サービスMBA入門プログラム」

(様式1) (別紙1)



## 授業展開

- ・ 期間
  - ・ 授業: 2016年10月1日～2017年1月7日
  - ・ オリエンテーリング: 10月1日(土)午前
- ・ 時間帯
  1. サービス経営論、サービス産業事例分析  
(各80分: 14回分)
    - ・ 2016年10月5日(水)～2016年12月21日(水)
  2. 新規ブランド開発ワークショップ
    - ・ 月1回 土曜日 10:00-16:30
      - 10月 1日(土): 京都大学
      - 11月 5日(土): 京都大学
      - 12月10日(土): サイバーエージェント大阪支社(予定)
      - 1月 7日(土): 京都大学
  3. ツーリズム産業論(京都大学で実施)
    - ・ 2016年10月～12月

| 時間          | 水                    | 土(月1回)                             |
|-------------|----------------------|------------------------------------|
| 10:00-16:30 |                      | 10:00-16:30<br>新規ブランド開発ワーク<br>ショップ |
| 18:00-19:20 | サービス産業事例分析またはサービス経営論 |                                    |
| 19:35-20:55 | サービス産業事例分析またはサービス経営論 |                                    |

## Ⅱ. 授業展開

### 授業展開

- 期間
  - 授業: 2016年10月1日～2017年1月7日
  - オリエンテーリング: 10月1日(土)午前
- 時間帯
- 1. サービス経営論、サービス産業事例分析  
(各80分: 14回分)
  - 2016年10月5日(水)～2016年12月21日(水)
- 2. 新規ブランド開発ワークショップ
  - 月1回 土曜日 10:00-16:30
    - 10月 1日(土): 京都大学
    - 11月 5日(土): 京都大学
    - 12月10日(土): サイバーエージェント大阪支社(予定)
    - 1月 7日(土): 京都大学
- 3. ツーリズム産業論(京都大学で実施)
  - 2016年10月～12月

| 時間          | 水                    | 土(月1回)                         |
|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 10:00-16:30 |                      | 10:00-16:30<br>新規ブランド開発ワークショップ |
| 18:00-19:20 | サービス産業事例分析またはサービス経営論 |                                |
| 19:35-20:55 | サービス産業事例分析またはサービス経営論 |                                |



## 講義系開催場所：キャンパスプラザ京都



公益  
財団 大学コンソーシアム京都  
法人 The Consortium of Universities in Kyoto

名 称 キャンパスプラザ京都（京都市大学のまち交流センター）

所在地 京都市下京区西御院通塩小路下る東塩小路939

開館時間 8:30～21:30

休館日 月曜日、12月28日～1月4日

受付窓口 075-353-9111 / 9:00～19:00

（休館日を除く）

6階 大学院等共同サテライト

5階 第1講義室、第1～5演習室、共同研究室

4階 第2～4講義室（第3講義室を使用）

3階 放送大学京都学習センター

2階 第1～3会議室、ホール、和室

1階 大学コンソーシアム京都事務局、学生Place+、

ラ・カフェテリア 京都店、駐輪場

地階 駐車場



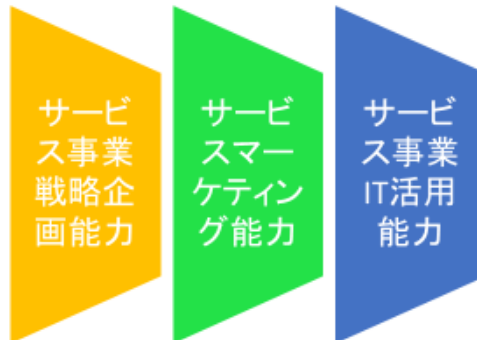
## Ⅲ.各科目の概要

## I. サービス経営論(1):概要と目標

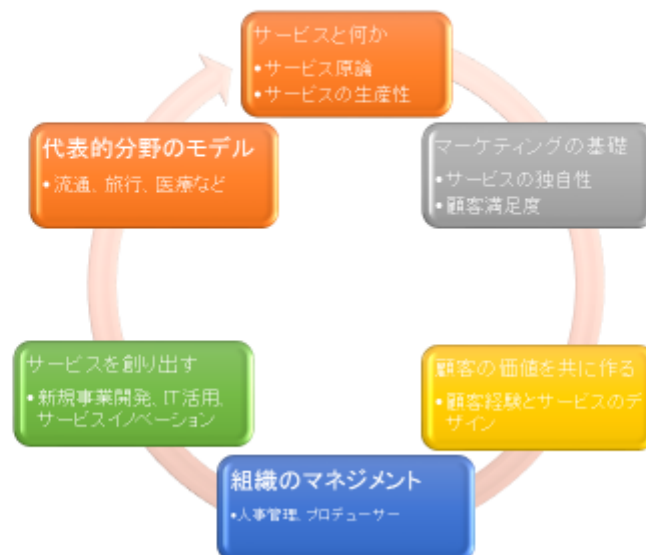
### 目的

- サービスは、顧客の価値と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"> <li>サービスとマネジメントの特徴</li> <li>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</li> </ul>                                                                                           |
| II. サービス・マーケティングの基本 | <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス・マーケティング(1):ホスピタリティ/プロセス</li> <li>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</li> <li>顧客満足度とは何か/顧客満足度の分析/JCSIの優良事例</li> </ul>                            |
| III. 顧客の価値を一緒に作る    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>                                                            |
| IV. 生み出す組織のマネジメント   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>組織変革/サービス改革の進め方</li> </ul>                                                                                             |
| V. サービスを創造する        | <ul style="list-style-type: none"> <li>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/即時性のマネジメント</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> |
| VI. 代表的分野でのモデル      | <ul style="list-style-type: none"> <li>流通産業でのサービス・マネジメント:経営課題/ITの活用</li> <li>サービス産業でのサービス・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</li> <li>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</li> </ul>          |

## サービス経営論2016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: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. 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
  6. 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
  - 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. サービス企業の組織変革 若林直樹（京都大学）  
組織変革／変革管理／組織文化改革
- 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

## 授業の形式

- 3部形式（合計80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：人事管理
  - 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

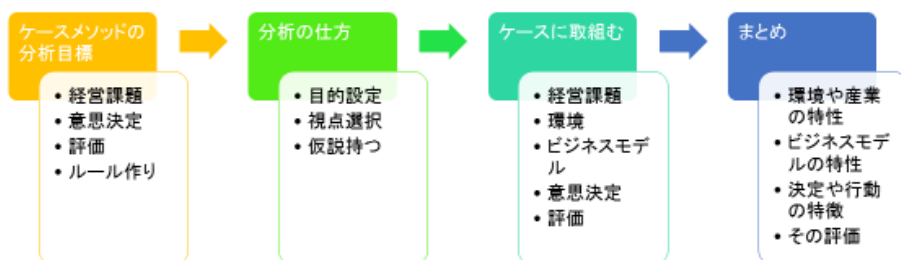
- サービスのビジネスモデルは刻々と進化し、国際的な競争を行っている。国際的な視野を持ち、サービス先進事例、特におもてなしのあり方に関する情報収集と分析能力を高めることが、国際的な競争力や生産性を高める上で必要である。代表的なサービス経営事例に関して、経営者や現場担当者から講演をもらい、そのビジネスモデルの特徴と競争力を分析する。E-learning教材や海外の先進事例も用いる。ここでは、サービス先進事例分析能力の獲得を目指す。

### 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
  - 「日本サービス大賞」、「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

## 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

- 卓越したサービスビジネスモデル事例講演
  - ・ 合計14－15社
- 選択エリア
  - ・ 日本サービス大賞
  - ・ ハイサービス300選
  - ・ おもてなし経営企業選
  - ・ 関西の経済団体の選ぶサービスビジネスモデル
- 候補:別紙参照

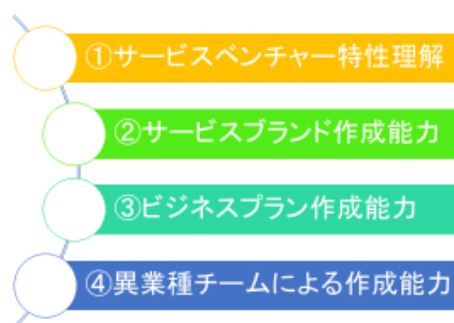
### Ⅲ.新規サービスブランド開発ワークショップ(1):目的

#### 目的

- 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



## 新規サービスブランド開発ワークショップ(2):プロセス

### プロセス

- ・サービス事業分野における事業創造の基本を事業計画書作成のワークショップ活動を通して学ぶ。
- ・日本の経済社会の現状を踏まえて、それを改革するサービス事業を生み出すことを考える

### 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<br>事業開発概論<br>とチーム構築 | (開講式・オリ)<br>(講義)新規事業開発概論・<br>企業家チーム論          | (講義)事業機会開発論<br>/(実習)参加者新規事<br>業構想発表   | (初日のみ17:00予定)<br>(講義)新規事業戦略立案<br>/(実習)チーム・ビルディ<br>ング              | 京都大学実施。終了後、懇<br>談のための茶話会予定   |
| 第2日<br>事業計画作成<br>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<br>ル開発ケース               | (実習)各チーム新規事業案<br>発表                                               | 京都大学実施                       |
| 第3日<br>事業仮説の<br>作成と展開   | (実習)サイバーエージェント<br>社における新規事業開発実<br>習<br>CA、小澤氏 | (講義)アニコムケース#2<br>(古我);新規事業計画実行<br>の勘所 | (講義)事業創造のライフサ<br>イクルと事業評価の要点(古<br>我18時間)<br>(実習)チーム案確認(古我<br>30分) | 大阪会場(サイバーエージェ<br>ント社)        |
| 最終日<br>投資決定と事業計画発表      | (講義)投資決定概論/(実<br>習)チーム報告準備                    | (実習)各チーム事業案の作<br>成発表                  | (実習)新規事業投資決定<br>委員会の評価と講評                                         | 京都大学実施。VC、実務家<br>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(希望者のみ)

- 2つの授業からの選択による履修
  1. 観光経営学講義
  2. ビデオケース



# 1. 観光経営学講義

- ・ 開催時期: 10月-12月
- ・ 全10回、1回2コマ(90分×2回)

| 回  | 講師                       | 講義テーマ                       |
|----|--------------------------|-----------------------------|
| 1  | 旅行コンサルタント                | 旅行消費者の経験価値とは？(1)            |
| 2  | 会計士                      | 知っておきたい会計の基礎知識              |
| 3  | 公益財団法人京都文化交流コンベンションビューロー | インバウンド・MICEのプロモーションプラン      |
| 4  | 京都大学経営管理大学院前川先生          | ツーリズムケース討論「おもてなしは本当に必要なのか？」 |
| 5  | 公認会計士・税理士                | 観光事業経営者のための会計               |
| 6  | 旅行コンサルタント                | 旅行消費者の経験価値とは？(2)            |
| 7  | 大阪学院大学経済学部ティラー教授         | 観光経営の人材育成                   |
| 8  | 財務アナリスト                  | (財務分析および) 追加投資のマネジメント       |
| 9  | 京都大学経営管理大学院前川先生          | サービス経営戦略の実践                 |
| 10 | 東洋大学国際地域学部矢ヶ崎准教授         | (予定) 旅行者の特性を分析しよう！          |

# 2. ビデオケース

| 回 | eラーニング            | 所属                      | 講師氏名   | テーマ                  |
|---|-------------------|-------------------------|--------|----------------------|
| 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  |
| 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     |
| 3 | ツーリズム産業論今年度教材第6回  | 臨濟宗妙心寺派 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    |
| 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   |
| 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         |
| 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     |
| 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～  |
| 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～ |
| 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             |

## 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
    - ツーリズム産業論受講は、観光コースとして認定
  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. 観光経営学
  - 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
- 最終コンペの実施

## V. 次年度以降の取り組み

### 2017－2019年度

- この3年間の開発を活かして3年間展開
  - 京都大学MBAサービスコース入学希望者開拓
  - 関西を中心とした日本のサービス経営の高度化促進
- 二つのコース設定
  - 講義コース:30-40名程度:5万円
  - 講義＋演習コース:15-20名:7万円
- 京都市観光経営学講義との再編と役割分担
  - 観光コースのさらなる発展
- 産学連携事業推進委員会の再展開

# サービスマネジメント分野の 社会人講座の 編成

京都市  
観光経営学  
講義

京都観光経営学講座  
(基礎/応用/演習)

サービス経営学入門  
サービス産業事例分析

共通講義

京都大学  
サービス  
MBA入門

新規サービスブランド  
開発ワークショップ

今年度もよろしくご協力をお願いします

## 【資料7】

【資料7】

2016年度京都観光経営学講座 スケジュール(案)

| 2016 10 October |    |                               |    |    |    |    |
|-----------------|----|-------------------------------|----|----|----|----|
| 日               | 月  | 火                             | 水  | 木  | 金  | 土  |
|                 |    |                               |    |    |    | 1  |
| 2               | 3  | 4<br>開校式・<br>開校式・<br>開校式      | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9               | 10 | 11<br>観光庁長?                   | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16              | 17 | 18<br>京大・豊田<br>京大・豊田<br>京大・豊田 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23              | 24 | 25<br>吉崎先生                    | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30              | 31 |                               |    |    |    |    |

| 2016 11 November |    |                             |    |    |    |    |
|------------------|----|-----------------------------|----|----|----|----|
| 日                | 月  | 火                           | 水  | 木  | 金  | 土  |
|                  |    | 1<br>岸田先生・<br>岸田先生・<br>岸田先生 | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6                | 7  | 8<br>栗木先生                   | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13               | 14 | 15<br>廣川先生                  | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20               | 21 | 22<br>チヤラー先生                | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27               | 28 | 29                          | 30 |    |    |    |

| 2016 12 December |    |    |    |            |    |    |
|------------------|----|----|----|------------|----|----|
| 日                | 月  | 火  | 水  | 木          | 金  | 土  |
|                  |    |    |    | 1<br>矢ヶ崎先生 | 2  | 3  |
| 4                | 5  | 6  | 7  | 8          | 9  | 10 |
| 11               | 12 | 13 | 14 | 15         | 16 | 17 |
| 18               | 19 | 20 | 21 | 22         | 23 | 24 |
| 25               | 26 | 27 | 28 | 29         | 30 | 31 |

| 2017 1 January |    |                               |    |    |    |    |
|----------------|----|-------------------------------|----|----|----|----|
| 日              | 月  | 火                             | 水  | 木  | 金  | 土  |
| 1              | 2  | 3                             | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8              | 9  | 10                            | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15             | 16 | 17<br>廣川先生                    | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22             | 23 | 24<br>京大・豊田<br>京大・豊田<br>京大・豊田 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29             | 30 | 31<br>吉崎先生                    |    |    |    |    |

| 2017 2 February |    |                               |    |    |    |    |
|-----------------|----|-------------------------------|----|----|----|----|
| 日               | 月  | 火                             | 水  | 木  | 金  | 土  |
|                 |    |                               | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5               | 6  | 7<br>栗木先生                     | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12              | 13 | 14<br>矢ヶ崎先生                   | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19              | 20 | 21<br>京大・豊田<br>京大・豊田<br>京大・豊田 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26              | 27 | 28<br>池尾先生                    |    |    |    |    |

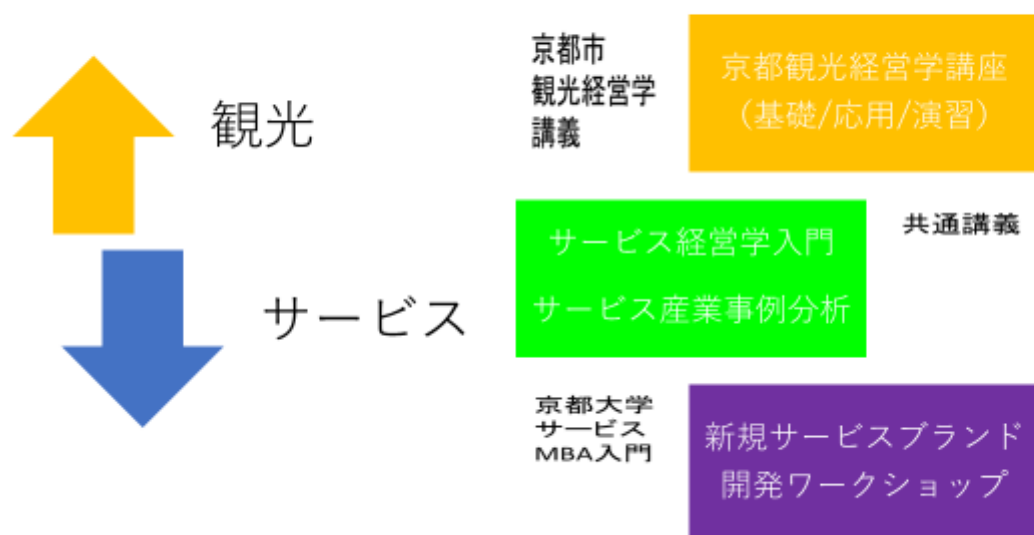
| 2017 3 March |    |    |    |    |    |    |
|--------------|----|----|----|----|----|----|
| 日            | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  |
|              |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5            | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12           | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19           | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26           | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

## 次年度以降の取り組み

### 新規の構成



## 社会人講座の編成



## 二つの履修証プログラム（単位無し）

- サービスMBA入門プログラム
  - 同基礎：講義系2科目のみ : 6万円
  - 同応用：講義系2科目+WS : 8万円
- 京都観光経営学講義：講義系2科目+観光経営学講義／演習