

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 5 ab

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 政夫
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：

I. 議題

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
- (3) 各科目の展開予定（資料5）
 - 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）

II. その他

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は」(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

【資料 1】

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」

事業選定

京都大学サービス

MBA入門プログラム事業

2016年度

事業実施成果報告

概要（案）

2017年2月

京都大学経営管理大学院

I. 本事業の概要

1. 概要

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を 2016 年 10 月－1 月初めまで 4 ヶ月集中で展開しました。2016 年度は、受講生やその派遣企業より高い評価を受けました。

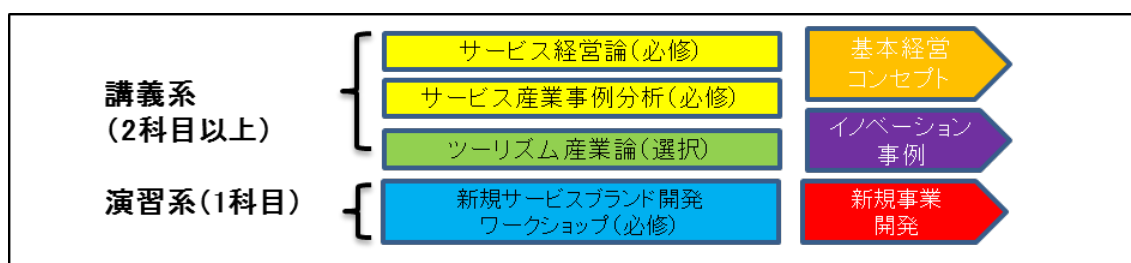
この講座は、日本経済の主要部分を担うサービスの経営、マーケティング、デザイン、組織運営、生産性などについての経営セオリーとその優秀ビジネスケースを学ぶことで、サービスの価値を高めるマネジメントの基本を学ぶことを狙いとしています。これを通じて、サービス経営の特性とやり方を理解する上で、基礎となる経営理論のコンセプト、事業開発手法、IT 活用などについて学び、サービスやツーリズム産業における先進事例を実務から学びます。これを通じて、サービス経営に関わる次世代経営者や管理者の経営管理能力の基礎を養う研修プログラムです。本プログラムは、京都大学経営管理大学院で、サービス経営学に関する入門科目を受講することにより、大学独自の履修証を授与する履修証授与プログラムです（ただし、大学院科目としての単位認定は行いません）。詳しくは、HP: <http://www.gsm.kyoto-u.ac.jp/smba/> をご覧ください。



2. この講座の学習内容と学習環境特徴

- 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）

図表 1 京都大学サービス MBA 入門プログラムにおける開講科目一覧



3. その特徴：社会人に学びやすい環境

- ①主要講義の JR 京都駅前での夜間開講や、土曜日開講
- ②e 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. 開発する能力

本プログラムでは、大きく次の4つの能力の開発機会をつくることをめざしています。

(1) サービス経営管理能力

「サービス経営学」の基礎を学び、次の3つの経営管理能力の基礎を身につけます。

- ①新規事業企画基礎能力：サービスにおける新規事業戦略を企画するプロセスを理解する能力の基礎。
- ②マーケティング基礎能力：マーケティング活動のプロセスを理解し、ニーズを理解し、新たな顧客経験をデザインする能力の基礎。
- ③IT 活用基本能力：サービス・マネジメント理論を理解した上で、最新サービス経営への IT 導入事例を学習し、その競争力・生産性向上への効果を理解する能力の基礎。

(2) 先進事例分析基本能力

ケース・メソッドに基づく「サービス産業事例分析」の授業を通じて、先進的なビジネス事例の収集と分析をする能力の基本を学び、生産性を高める先進事例を研究します。

(3) 新規サービス事業開発基本能力

新規のサービスブランド企画を実習ケースにして、異業種チームで新規のサービス事業企画を作成するプロセスを体験します。そして、新規事業開発プロセスを理解する基本的能力の習得を目指します。

(4) ツーリズム産業革新基礎能力

希望の受講生に対しては、ツーリズム産業における先進事例を学習し、そのサービス・イノベーションの特質について理解する基礎能力を身につけます。

Ⅲ. 産学連携での実施体制

本プログラムでは、京都大学経営管理大学院サービス価値創造プログラムの持つ「サービス経営」に関する基本カリキュラムを産学連携で高度化、実践化する形で展開しました。①サービス産業に関わる地域や全国の経済団体、主要企業からなる「京都大学サービスMBA入門プログラム産学連携事業推進委員会（「協議の場」：以下略称「事業推進委員会」）」による評価・改善・指導・実施支援を受けて、②学内外の産学連携の教育担当者により構成されカリキュラム開発をする「プログラム開発委員会」において授業カリキュラムを企画・立案して、それを③京都大学経営管理大学院サービス価値創造プログラムのプログラム事務局において、2015－2016年に実施しました。

（１）産学連携事業推進委員会（「協議の場」）の役割

事業推進委員会は、①カリキュラムの評価・改善、②プログラムの会員等への推奨、③カリキュラムにおける科目内容・教材開発の支援、④新規事業開発実習機会の提供（特にサイバーエージェント社からその提供）の４つの役割を果たしました。関西経済連合会、大阪商工会議所、京都商工会議所の代表企業、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の担当者および株式会社サイバーエージェント等から成る産学関係者かなります。参加メンバーは下記のようになります。

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

（２）プログラム推進委員会の役割

産学連携のプログラム開発委員会が実施カリキュラムを作成、改善、実施しました。この委員会は、京都大学経営管理大学院教員を初めとして、サービス産業生産性協議会、サイバーエージェント、チームクールジャパン等の産業界関係者が実践的な教育プログラムを提案し、学外からは大阪市立大学、龍谷大学等のベンチャー論の専門家も参加しました。

- ①プログラム実施体制の企画立案、実施、調整
- ②各科目での授業内容の企画、教材の開発、実施
- ③各科目での受講成績の評価判定、履修証授与

④プログラムの実施状況の報告と改善実施

(3) 産学の協力

産学の協力で下記のことを進めております。

- 1) プログラム、カリキュラムの企画立案
- 2) 受講者の募集、選定
- 3) カリキュラム実施、報告
- 4) ケース教材開発
- 5) 新規事業開発実習機会提供

(4) プログラム実施主体としての京都大学経営管理大学院

京都大学経営管理大学院では、本プログラム事務局を設置して、サービス経営に関わる社会人に対する公開講座として、1年に1回3ヶ月（基本コース）を展開しました。上記の二つの委員会の開催、FD活動の実施、教材の開発と管理、改善、受講者の募集、受入、授業実施、履修支援、履修評価、履修証発行を行うと共に、本プログラムの広報活動も実施しました。

IV. 2016年度の事業実施の概要

2016年度は、2014年度事業で作成した社会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、事業評価を行いました。

事業としては、次の6.つの活動を実施しました。

(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。

(2) 社会人講座の授業の開講と実施

2016年10月1日より2017年1月7日まで、第2期の社会人講座を開講しました。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ました。

(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、2016年7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、当初に予告しました下記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ました。

- 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、2016年度は、下記の17社20名が参加されました。

＜2016年度社会人受講者所属企業一覧＞

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
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
株式会社朝日新聞社
株式会社三井住友銀行
株式会社アイデム
株式会社ダスキン
(敬称略・順不同)

ii. 履修率

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95%にあたる19名が履修を終了しました。最終的に、平成29（2017）年1月に履修証を交付しました。

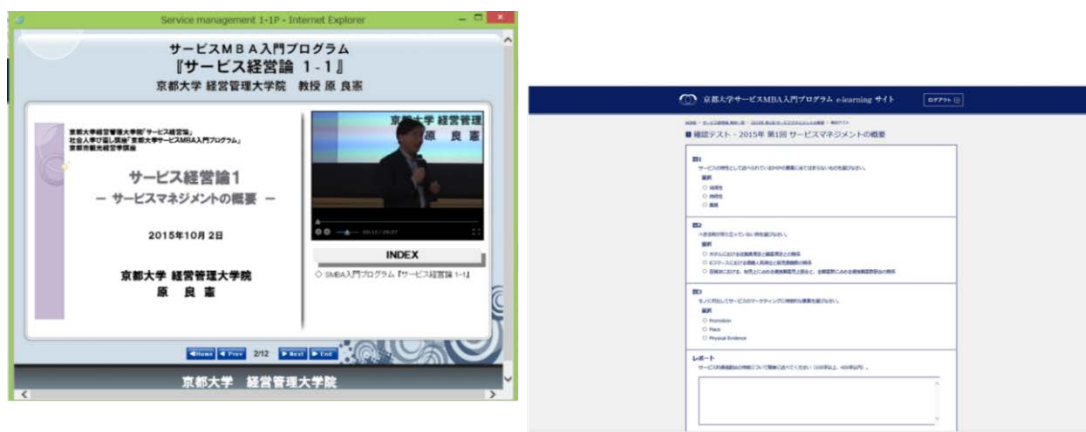
講義、ワークショップを平均して、94%の出席率となりました。

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4.1点と高かったです。

（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17回の授業を行い、15回のビデオ教材を作成しました。特別授業1回を含めて、全16回分を作成しました（別紙参照）。

【図1 サービス経営論 ビデオ教材例】



（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9回の併せて25回の講演をしていただきました。そのうち同意を頂いた22回分のビデオ教材とケース教材の作成を行いました。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す。

図2 サービス産業事例分析 講演ビデオ例

ワタベウェディング株式会社



図3 サービス産業事例分析 講演
ビデオ例

京阪ホールディングス株式会社



図4 サービス産業事例分析 ケース
教材例

株式会社サイバーエージェント



Graduate School of Management, Kyoto University
KUBCS 2013
2016年2月

(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ました。

図5 Eラーニングサイト画面



(7) 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名が合格しました。

資料Ⅰ 2016年度各科目の実施内容

1. 2016年度「サービス経営論」講義の概要

I. サービスとは何か

1. サービスとそのマネジメント)

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

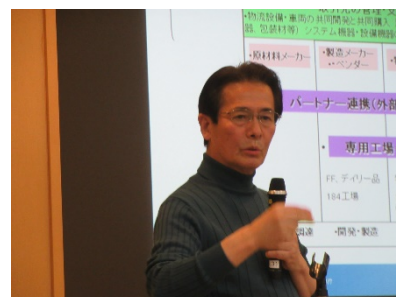
12. サービスのイノベーション

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

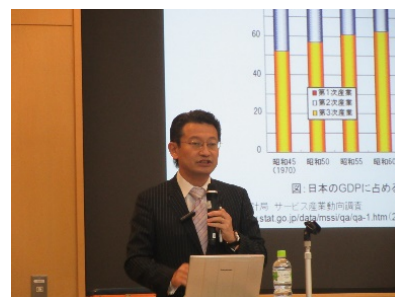
13. 流通産業でのサービス・マネジメント

流通産業の経営課題／ITの活用



2. 「サービス産業事例分析」講演企業例（2014-16年、38社）

株式会社サイバーエージェント
京阪ホールディングス株式会社
がんこフードサービス株式会社
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
スカイマーク株式会社
全日本空輸株式会社（全日空）
ロイヤルホールディングス株式会社
イオン株式会社
株式会社ルネサンス
株式会社ポピンズ
オリックス水族館株式会社
ヤマト運輸株式会社
株式会社キタムラ
アビームコンサルティング株式会社
株式会社アニコム
VCUBE 株式会社
株式会社リクルートライフスタイル
柊家旅館
株式会社ハッピー
株式会社フランチャイズアドバンテージ
株式会社スーパーホテル
キュービーネット株式会社（QBハウス）
株式会社ワン・ダイニング
ライフネット生命保険株式会社
社会医療法人財団 董仙会恵寿総合病院
公文教育研究会
株式会社リンクアンドモチベーション
マクアケ
ウオンテッドリー株式会社
愛媛トヨタ自動車株式会社
株式会社王宮 道頓堀ホテル
ヨリタ歯科クリニック
株式会社レック 他



3. 新規サービスブランド開発ワークショップ・授業概要

a. 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。



b. 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	(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。
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 社での新規事業開発実習	(講義)アニコムケース#2: 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 (実習)事業創造案検討	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)各チーム事業案作成	(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。



4. ツーリズム産業論（観光コース選択）

a. 観光経営学講義（各日3時間ずつ実施）

回	日付	企業名	実務家名
1	2016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）	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）	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	ティラー 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. 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）

No.	企業名	講演者名	タイトル
1	日本政府観光局 (JNTO)	理事 小堀守氏	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 横山健一郎氏	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 川上全龍氏	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 藤田直志氏	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 加藤真人氏	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	人事本部 人事一部 人事部長 横山政司氏	株式会社オリエンタルランド―テーマパーク運営会社のこれまでとこれから―
7	岐阜県 商工労働部 観光交流推進局	顧問 古田菜穂子氏	岐阜県―清流の国「ぎふ」の観光による地域活性化―

8	株式会社プリンスホテル	執行役員 徳永清久氏	株式会社プリンスホテル―「パーソナル」から始まる MICE ビジネス―
9	株式会社 JTB 総合研究所	代表取締役社長 日比野健氏	日本のツーリズム産業

資料Ⅱ 2016年度開講スケジュール

月	日	曜日	時間	講義名	所属/役職	講演者名	場所
10	1	土	10:00-16:30	開講式 新規サービスマネジメント開発WS			京都大学国際科学イノベーション棟5階会議室 京都大学総合研究2号館1階 大講義室
	5	水	18:00-19:20	サービスマネジメント1	京都大学経営管理大学院 院長・教授	若林 靖永	
	12	水	19:40-21:00	サービスマネジメント2	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	
	19	水	19:40-21:00	サービスマネジメント3	京都大学経営管理大学院 特定助教	平本 毅	
	26	水	19:40-21:00	サービスマネジメント4	がこんコードサービスマネジメント株式会社 取締役副社長/立命館大学 客員教授	新村 猛	キャンパスプラザ京都
	2	水	18:00-19:20	サービスマネジメント5	株式会社ポピンズ 代表取締役	中村 紀子	
	9	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS	京都大学経営管理大学院 教授	原 良憲	
	16	水	19:40-21:00	サービスマネジメント6	京都大学経営管理大学院 教授	上野 正哉	
	23	水(祝)	14:30-15:50	サービスマネジメント7	サービスマネジメント株式会社 執行役員 流通業統括責任者	湯浅 勝浩	
	30	水	18:00-19:20	サービスマネジメント8	株式会社キタムラ 代表取締役社長	浜田 宏幸	
11	7	水	19:40-21:00	サービスマネジメント9	VCUBE株式会社 営業本部 大阪営業所長	船津 宏樹	キャンパスプラザ京都
	14	水	18:00-19:20	サービスマネジメント10			
	21	水	19:40-21:00	サービスマネジメント11	京都大学経営管理大学院 教授	松井 啓之	京都大学
	28	水	18:00-19:20	サービスマネジメント12	株式会社 ハチバン 執行役員	吉村 由則	
	5	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS	大阪市立大学大学院経営学研究科 教授	山田 仁一郎	
	12	水	19:40-21:00	サービスマネジメント13	ロイヤルホテルディングス株式会社 会長	菊地 唯夫	
	19	水	19:40-21:00	サービスマネジメント14	同志社大学商学部商学科 准教授	瓜生原 葉子	キャンパスプラザ京都
	26	水	18:00-19:20	サービスマネジメント15	株式会社ハッピー 代表取締役	西村 明美	
	3	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS	株式会社フロンティアーズアドバンテージ 代表取締役	橋本 英夫	
	10	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS	株式会社アニコム 代表取締役	田嶋 雅美	
12	17	水	18:00-19:20	サービスマネジメント16	京都大学経営管理大学院 特定准教授	鈴木 智子	
	24	水	19:40-21:00	サービスマネジメント17	アピーコムコンサルティング株式会社 執行役員 プリンパル取締役ビジネスユニット長 経営企画	宮丸 正人	
	31	水	18:00-19:20	サービスマネジメント18	株式会社アニコム 代表取締役社長	野田 真吾	
	7	水	18:00-19:20	サービスマネジメント19	株式会社ウィン・ダイニング 代表取締役社長	高橋 淳	キャンパスプラザ京都
	14	水	19:40-21:00	サービスマネジメント20	流通科学大学人間社会学部 観光学科 教授	今西 珠美	
	21	水	19:40-21:00	サービスマネジメント21	オリックス水産館株式会社 代表取締役	三坂 伸也	キャンパスプラザ京都
	28	水	18:00-19:20	サービスマネジメント22	サイバーエージェントクラウドファンディング (Makuke) の講演		株式会社サイバーエージェント大阪支社
	4	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS	ヤマト運輸株式会社 執行役員	梅津 京彦	
	11	水	19:40-21:00	サービスマネジメント23	京都大学経営管理大学院 特別教授	雄井 誠	キャンパスプラザ京都
	18	水	18:00-19:20	サービスマネジメント24	ウオントドリー株式会社 CEO	仲 晴子	
	25	水	19:40-21:00	サービスマネジメント25	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一	
1	1	土	10:00-16:30	新規サービスマネジメント開発WS			京都大学
	8	水	18:00-19:20	サービスマネジメント26	「人的資源管理論」 京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹	TKPガーデンシティ京都(京都タワー2F)山吹
	15	水	19:40-21:00	サービスマネジメント27	「多角化事例に基づいたケース討論」 京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹	

【資料１－２】

京都大学サービスMBA入門プログラム ２０１６年度の募集スケジュール、開講式、修了式の報告

２０１７年３月１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．募集と選考のスケジュール

以下の日程で募集、選考を行い、３３名の応募を得て、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：２０１６年７月３０日
- ②募集期間：２０１６年７月２０日より８月１９日
- ③書類選考：２０１６年８月２６日
- 面接・最終選考：２０１６年９月７日
- ⑤受講許可通知：２０１６年９月１５日
- ⑥受講希望者振込期限：２０１６年９月３０日

なお、第２期（平成２８年１０月～平成２９年１月７日）の受講生は下記企業からの２０名です。

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＆リゾーツ株式会社
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
(敬称略)

2. 開講式

2016年10月1日(土)午前10時より、京都大学国際科学イノベーション棟にて、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を対象に、来年1月7日までの約3ヶ月間、サービス経営学とサービスの先端的ビジネスモデルを学び、新しいサービスブランドの新規事業を企画することを学ぶことを目的としています。

はじめに、本プログラム長若林直樹教授の開講の挨拶、オリエンテーションを行いました。その後、大阪市立大学教授山田仁一郎氏によるアントレプレナーシップとチームによる起業についてのキックオフ講義があり、起業家の行動についてご説明いただきました。後半は、株式会社クールジャパン代表古我知史氏より、起業のアイデアをどのように生み出すかについてのレクチャーと実践を行いました。



受講証授与の様子



株式会社クールジャパン代表 古我知史氏
講義

3. 修了式

2017年1月7日（土）京都大学総合研究2号館大演習室にて、「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、株式会社長谷本社 代表取締役社長 長谷拓治郎氏を迎え、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、大阪市立大学教授 山田仁一朗氏、龍谷大学准教授 秋庭太氏）の指導と討論の後、優秀賞2賞が発表されました。

●今庄賞 チーム「チームおじさん」：新規事業提案「食を通じた人と人の出会い」



●長谷賞 チーム「Bow Ties」：新規事業提案「Dear Cancer」



また、ワークショップ終了後、京都大学時計台記念館にて、1月7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16名に履修証を授与しました。なお、観

光系科目の履修者は、観光系科目追加履修の旨を記した履修証を再度授与しました。

履修証授与の様子



集合写真



【資料2】

京都大学サービスMBA入門プログラム事業 2016年度講義系科目の各回展開と アンケート結果 2017年3月1日

I. サービス経営論アンケート(満足度平均 3.7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5日(水) 18:00-19:20	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	4.2
2 10月12日(水) 18:00-19:20	京都大学経営管理大学院	特定助教	平本 毅	サービスの創造	3.5
3 10月12日(水) 19:40-21:00	がんこフードサービス株式会社 立命館大学	取締役副社長 客員教授	新村 猛	サービスにおける生産性	4.3
4 10月19日(水) 18:00-19:20	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 ー日本型クリエイティブ・サービスを事例としてー	4.1
5 10月26日(水) 19:40-21:00	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	3.9
6 11月9日(水) 18:00-19:20	京都大学経営管理大学院	教授	松井 啓之	サービスにおけるIT戦略	3.9
7 11月16日(水) 18:00-19:20	大阪市立大学大学院経営学研究科	教授	山田 仁一郎	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	4.1
8 11月23日(水) 10:40-12:00	同志社大学商学部商学科	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	3.9
9 11月23日(水) 16:00-17:20	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	チェーンストア理論の基本 課題と現在に展開について	4.4
10 11月23日(水) 18:00-19:20	京都大学経営管理大学院	特定准教授	鈴木 智子	サービス・ブランディング	3.8
11 12月7日(水) 18:00-19:20	流通科学大学人間社会学部観光学科	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	3.5
12 12月14日(水) 19:40-21:00	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	4.0
13 12月21日(水) 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/サービス/製造業	3.8
14 1月11日(水) 18:00-19:20	京都大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	サービス組織における人的資源管理	4.0

・原先生への質疑応答に色々な事例が出てきて非常に良かった。

・湯浅氏講演の、顧客満足度については、身近な話題が多くわかりやすかった。自社を見直すヒントもありました。有難うございます。

Ⅱ. サービス産業事例分析アンケート(満足度平均4.1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5日(水) 19:40-21:00	スカイマーク株式会社 インテグラル株式会社	代表取締役会長 代表取締役	佐山 展生	スカイマークの事業概要とその特徴 ー民事再生からの再出発ー	4.2
2	10月19日(水) 19:40-21:00	株式会社ポピンズ	代表取締役	中村 紀子	(仮題)アントレプレナーシップと成長の 軌跡	4.1
3	10月26日(水) 18:00-19:20	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	流通業におけるサービス戦略 ー現在と今後ー	4.0
4	11月2日(水) 18:00-19:20	株式会社キタムラ	代表取締役社長	浜田 宏幸	キタムラのビジネスモデル転換	4.1
5	11月2日(水) 19:40-21:00	VCUBE株式会社	営業本部 大阪営業所長	船津 宏樹	Vcubeビジネス紹介	3.7
6	11月9日(水) 19:40-21:00	株式会社ハチパン	常務取締役 執行役員 営業本部 副本部長 らーめん事業部長 海外事業管理	吉村 由則	8番らーめんの海外展開	3.9
7	11月16日(水) 19:40-21:00	ロイヤルホールディングス株式会社	代表取締役会長 CEO	菊地 唯夫	ロイヤルグループの経営戦略 ーホスピタリティビジネスの産業化ー	4.1
8	11月23日(水) 13:00-14:20	悠豪株式会社	取締役 女将	西村 明美	悠豪のおもてなし精神の背景には	3.9
9	11月23日(水) 14:30-15:50	株式会社ハッピー	代表取締役社長	橋本 英夫	サービスイノベーションをデザインする	4.1
10	11月23日(水) 19:30-20:50	アビームコンサルティング株式会社	執行役員	宮丸 正人	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	4.1
11	11月30日(水) 18:00-19:20	アニコム損害保険株式会社	代表取締役社長	野田 真吾	「涙」を減らし「笑顔」を生み出す予防型 保険会社を目指して	4.4
12	11月30日(水) 19:40-21:00	株式会社ワン・ダイニング	代表取締役社長	高橋 淳	「2時間のしあわせを」 ー思いまいたつに「チームワンダイニング」の笑顔ー	4.3
13	12月7日(水) 19:40-21:00	オリックス水族館株式会社	代表取締役	三坂 伸也	「ふつう」の感覚がユニークな商品を生 み出す	4.9
14	12月14日(水) 18:00-19:20	ヤマト運輸株式会社	執行役員	梅津 克彦	国際コールセンター構築について 地味と世界をつなぐ「国際コールセンター」 ーヤマト運輸の産品輸送拡大に向けた取り組みー	4.1
15	12月21日(水) 18:00-19:20	ウォンテッドリー株式会社	CEO	仲 晴子	ビジネスモデル・ジェネレーション	4.2
16	1月11日(水) 19:40-21:00	京都市大学経営管理大学院	教授	若林 直樹	ビジネスケース総括討論「優良サービス 企業はなぜ多角化するのか」	4.4

・中村氏への質問時間がなく、残念でした。

・京阪上野執行役員のお話は、具体例が多数出てきて最新の情報も得ることができ、とても有意義でした。

【資料3】

2016 年度受講者の履修状況と授業アンケート

1. 2016 年度の履修状況

	性別	年齢 (平均 39.1 才)	講義出席率		WS 出席率	MBA 希望状況
			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
2	男	40 代	85%	94%	100%	無
3	女	30 代	100%	100%	100%	無
4	男	40 代	92%	94%	100%	有り
5	男	40 代	92%	94%	100%	無
6	男	20 代	85%	76%	100%	無
7	男	40 代	77%	82%	100%	無
8	男	40 代	92%	94%	100%	無
9	男	40 代	100%	100%	100%	無
10	男	30 代	100%	100%	100%	無
11	男	30 代	100%	100%	100%	無
12	男	40 代	85%	88%	100%	有り
13	女	30 代	92%	94%	100%	無
14	男	40 代	92%	82%	100%	無
15	男	20 代	92%	65%	100%	無
16	男	40 代	92%	82%	100%	無
17	男	30 代	92%	94%	100%	無
18	男	30 代	85%	88%	100%	無
19	男	30 代	100%	100%	100%	無
20	男	40 代	92%	94%	100%	無
全体			91.5%	90.45%	100%	3人

※2017 年 1 月末現在

2. 受講者アンケート

(1) 各設問平均

設問	回答結果 (平均)	1. そう思う	2. ややそう思う	3. どちらともいえない	4. ややそうわない	5. そうわない
(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%

3. アンケート自由回答欄

・大変充実した3か月間でした。なんとかほぼ全回講義には参加することができましたが、新規事業開発WSの課題にかける時間があまり取れず、もっとじっくり取り組むことができたかなと感じました。毎回講師の方々、若林先生をはじめご指導いただいた先生方、事務局の皆様本当にありがとうございました。今後の業務に活かしていきたいと思います。

・様々な企業経営者の講義を受講でき、大変勉強になりました。受講後にEラーニングで

自分の振り返りができた点も私にとってもとても良かったです。新規事業のワークショップは想像をはるかにこえる学びがありました。古我先生のお話はもちろん、他業種で働くチームメンバーと議論することも私にとって大変素晴らしい経験になりました。このような機会をいただき、本当にありがとうございました。

・素晴らしい講師の方々の生の授業を経験でき、このプログラムに参加する前と後でサービス経営に対する見方が大きく変わりました。本当に感謝しております。個人の成果として帰結させることなく、新しい人材を貴学に派遣できるように取り組んでまいります。有難うございました。

・期待していた10倍以上の満足度でした。事務局の皆様のあたたかいサポートのおかげで終えることができましたことを心から御礼申し上げます。ぜひ、次年度科目等履修生としてチャレンジしてみたいと思っています。有難うございます。

・通常の仕事（業務）で考えない新たな発想/体験ができ、非常に刺激的なプログラムでした。ワークショップの回数/期間をもう少し増やしていただけたらより深くビジネスの検討ができたと思います。有難うございました。

・サービス産業事例分析など、他の業種の話聞いたことは特に有益だったと思います。

・自分にとって難しい部分もありましたが、大変勉強になりました。3か月間有難うございました。

・様々な業態の経営の方からの話を聞いたのが、非常に勉強になりました。生の声を比較できる機会は貴重です。

・産学の講義を目的に参加したため、ビジネスアイデアのワークに最初戸惑いがあったが、ワークに取り組む中で、着眼する難しさを体験したり、世の中の動きに幅広く関心をもつようになったことなど、大変貴重な経験となりました。

・様々な業界の方のお話を聞け、勉強になりました。私は、会社からの派遣ですが、仮に自費だったとしても十分満足できる内容だったと思います。

・社長級の方々の話を（安価で）聞くことができ、大変勉強になった。開始時間はもう少し遅かったら通いやすかったです。とてもよいチーム員に恵まれて大変楽しくできました。有難うございました。

・講義・グループワークともに、日頃の仕事を離れて知識や興味の幅が広がり、非常に自分自身の成長につながったように思います。月一土曜日の終日ワークショップは、サービス業で働くものとしては週末に丸一日仕事を抜けて行くこともあり、できれば平日夜間のほうが良いように思います。

・終わってしまうとアッという間でした。こういう学びの場がたくさん増えることを期待しています。今回は、サービスでしたが、ファイナンスとかマーケティングなど様々な分野で開催してほしいです。

・1コマあたりの講義時間が短かった分、講義されていた教授・後援者のみなさまの伝えたいエッセンスが聞けたと思っています。気づきが多く、大変満足です。

・体系立ったサービス経営論と実践者による講演の比率がとてもよく、毎週水曜日が楽しみになるほど実のあるプログラム内容だった。(E ラーニングサーバーが安定していれば尚良しだったが。) また、古我先生のお話がとても刺激的だったワークショップでは、優秀で前向きなメンバー皆様に恵まれ、議論を重ねる中で、当初の自分では思いもよらないテーマでのプレゼンができた。理論×実践×チームワークの3つが絡む、本当に有意義な体験だった。反省といえば、他班の方々との関わりの機会をもっと作るべきだった。

・3か月間短い期間でしたが、非常に有意義な時間でした。有難うございました。

【資料4】

2017－2019年度 自主事業期間の取り組み

京都大学サービスMBA入門プログラム
平成28年度第2回プログラム開発委員会

2017年3月1日
京都大学経営管理大学院 若林直樹

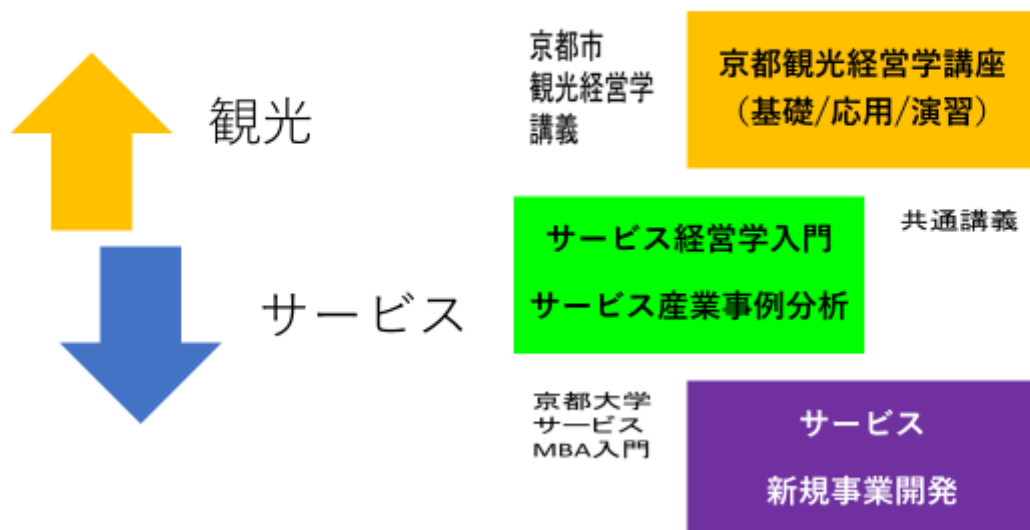
事業展開の枠組み

- 事業名
 - 文部科学省平成26年度選定「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」
- 事業枠組
 - 2014－16年度文部科学省補助金事業
 - 2017－19年度自主事業
- 自主事業期間の取り組み
 - 自主財源事業としてのとりくみ
 - 基本3科目の展開と改善
 - サービス経営論、サービス産業事例分析、サービス新規事業開発
- 他の社会人講座事業との連携
 - 観光庁・観光MBA関連科目開発事業との連携

経営管理大学院 サービス価値創造プログラムでの位置づけ



社会人講座の編成



2つのコース設定（単位無し）

●二つの履修証プログラム

1. 「京都大学サービスMBA入門プログラム」 （正規コース）：8万円
 - ・定員15名程度（最大20名）
 - ・講義系2科目＋開発実習（希望により京都観光経営学講義基礎編紹介）
2. 「京都大学サービスMBA入門プログラム・講義コース」
（講義コース）：5万円
 - ・定員20名程度
 - ・講義系2科目のみ（観光は無し）

（参考）京都観光経営学講義

- ・講義系2科目＋観光経営学講義／演習

年間スケジュール概要案：2017年度

2017年

- | | |
|------------|-----------------------|
| 6月 | 募集要項案とりまとめ／プログラム開発委員会 |
| 7月上旬 | 産学連携事業推進委員会 |
| 7月下旬から8月下旬 | 受講者募集 |
| 8月下旬から9月上旬 | 受講者選考 |
| 9月中旬 | 受講者決定 |
| 10－12月 | 開講 |

2018年

- | | |
|----|------------|
| 1月 | 履修確定、履修証授与 |
|----|------------|

年間スケジュール概要案：2018年度

2017年

12月 募集要項案とりまとめ

2018年

1月下旬から2月下旬 受講者募集

3月上旬 受講者選考

3月中旬 受講者決定

4－6月 開講

7月 履修確定、履修証授与

受講生選択の基準：2017年

I. 選考方法

1. 選考方法

- ・ 正規コース
 - ・ 第1次選考：書類審査
 - ・ 第2次選考：正規コース中心に面接審査。
- ・ 講義コース
 - ・ 基本的に第1次選考のみ

2. 面接審査：9月上旬、京都大学にて実施。

II. 選考の優先条件

- ・ なお、本プログラムの支援団体・企業との関係、京都大学経営管理大学院入学プロモーション事業の関係より、選考に関しては、次の順序での優先条件があります。
 - ① 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の団体の会員企業・団体および本プログラム支援企業の社員、職員を優先
 - ② 京都大学大学院経営管理大学院MBAコースのサービス価値創造プログラム進学希望者優先
 - ③ 進学に際して、必要な英語能力の持つことを優先
 - ④ 通学の関係から、関西地方およびその近辺在住を優先

京都大学サービスMBA入門プログラム 事業推進コンソーシアム（仮称）

- 本事業に関心のある団体・企業を登録
 - 支援団体の参加団体、企業を中心に
 - 会費は無し
 - 窓口担当者を登録
 - 登録を1年間
- 特典
 - 優先的な受講
 - 窓口担当者および関係者の本事業見学許可
 - 本事業の募集に関する案内やご相談
 - 本事業及び京都大学経営管理大学院関連の講演会、セミナーのご案内、ご招待

【資料5】

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

2017年3月1日

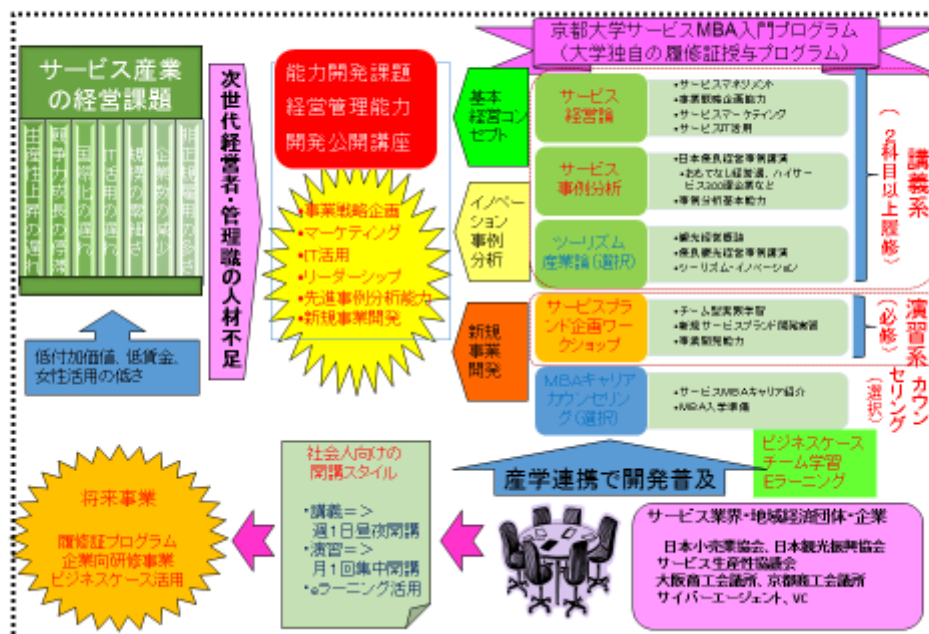
授業実施概要と4科目の内容の案

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)



Ⅱ. 授業展開

授業展開

- 期間
 - ・ 講義: 2017年10月4日～12月20日(予定)、11月23日終日
 - ・ オリエンテーリング: 9月28日(予定)
- 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)
 - ・ 2017年10月4日～12月20日(予定)
 2. サービス新規事業開発(演習)(案)
 - ・ 月1回 土曜日 10:00-16:30
 - 9月28日(土): 京都大学
 - 10月21日(土): 京都大学
 - 11月下旬(土): サイバーエージェント大阪支社(予定)
 - 12月17日(土): 京都大学
 3. ツーリズム産業論(京都大学で実施)
 - ・ 2017年10月～12月火曜日午後(日程未定)

時間	水	土(月1回)
10:00-16:30		10:00-16:30 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



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番センター)
所在地 京都市下京区西御院通塩小路下る東塩小路939
開催時間 8:30～21:30
休館日 月曜日、12月28日～1月4日
受付窓口 075-353-8111 / 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階蔵室、第1～5個研究室、共同研究室
4階 第2～4階蔵室 (第3階蔵室を使用)
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・ケニア 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。

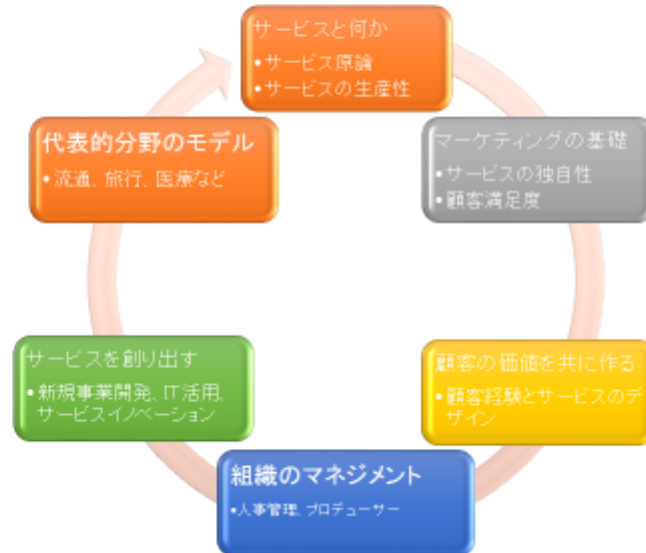
能力目標

サービス事業
戦略企画能力

サービスマーケティング能力

サービス事業
IT活用能力

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	- サービスとマネジメントの特徴 - 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
II. サービス・マーケティングの基本	- サービス・マーケティング(1): ホスピタリティ/サービスドミナント・ロジック/顧客との協働 - 顧客満足度: 顧客満足度とは何か/顧客満足度の分析/JCSIの優良事例
III. 顧客の価値を一緒に作る	- 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 - 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
IV. 生み出す組織のマネジメント	- サービス企業の人事管理: コンビニエンス/内的動機付け/エンゲージメント - サービス企業の組織改革: 組織変革/変革リーダーシップ/サービス改革 - ファンチャイズ・チェーンの経営原理
V. サービスを創造する	- 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/即興性のマネジメント - 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 - 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
VI. 代表的分野でのモデル	- 流通産業でのサービス・マネジメント: 経営課題/ITの活用 - 観光産業でのサービス・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 - 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

サービス経営論各回予定案

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／内発的動機付け／エンゲージメント
8. サービス企業の組織変革 若林直樹（京都大学）
変革管理／変革リーダーシップ／社内事業開発
9. フランチャイズ・チェーンの経営 田嶋雅美（FCA）
チェーン理論／フランチャイズ／現代のフランチャイズ・チェーン

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： 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
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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
15. 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

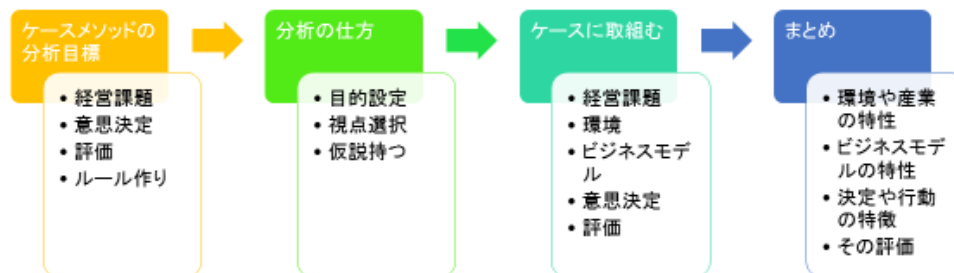
- サービスのビジネスモデルは刻々と進化し、国際的な競争を行っている。国際的な視野を持ち、サービス先進事例、特におもてなしのあり方に関する情報収集と分析能力を高めることが、国際的な競争力や生産性を高める上で必要である。代表的なサービス経営事例に関して、経営者や現場担当者から講演をしてもらい、そのビジネスモデルの特徴と競争力を分析する。E-learning教材や海外の先進事例も用いる。ここでは、サービス先進事例分析能力の獲得を目指す。

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): 事例と分析

- 授業内容の編成
 - 第1部 ケースメソッド入門: 1回
 - 第2部 実務家講演: 11回
 - 第3部 複数のケースを用いたディスカッション: 2-3回
 - 多角化、顧客満足、新規事業開発、おもてなしなど
- 実務家講演
 - 卓越したサービスビジネスモデル事例講演: 10-11社
 - 教材作成: 7社程度
 - 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

講演企業38社(2014-2016年)

株式会社サイバーエージェント	終家旅館
京阪ホールディングス株式会社	株式会社ハッピー
がんこフードサービス株式会社	株式会社フランチイズアドバンテージ
ワタベウェディング株式会社	株式会社スーパーホテル
エイチ・ツー・オーリテイリング株式会社	キュービーネット株式会社(QBハウス)
スカイマーク株式会社	株式会社ワン・ダイニング
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
ロイヤルホールディングス株式会社	社会医療法人財団 董仙会恵寿総合病院
イオン株式会社	公文教育研究会
株式会社ルネサンス	株式会社リンクアンドモチベーション
株式会社和信ズ	マクアゲ
オリックス水族館株式会社	ウォンテッドリー株式会社
ヤマト運輸株式会社	愛媛トヨタ自動車株式会社
株式会社キタムラ	株式会社王宮 道頓堀ホテル
アビームコンサルティング株式会社	ヨリタ歯科クリニック
株式会社アニコム	株式会社レック 他
VCUBE株式会社	
株式会社リクルートライフスタイル	

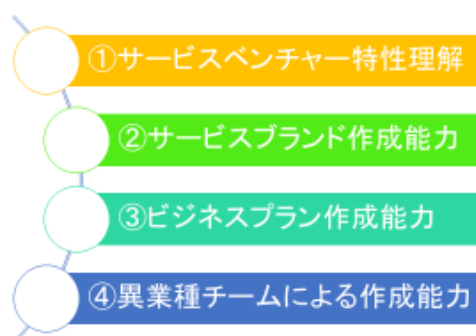
III. サービス新規事業開発 (1): 目的

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



サービス新規事業開発(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。

サービス新規事業開発:内容(予定)

	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18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イラー教授	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 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

サービス新規事業開発の評価

- 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

今年度もよろしくご協力をお願いします

【資料6】

平成28年度 京都観光経営学講義スケジュール				
講義日	時間	講師	講義テーマ	
10月11日(火)	13:00～14:30、14:45～16:15	京都大学経営管理大学院 特准准教授	前川 佳一	サービス経営の基礎および演習解説
10月25日(火)	13:00～14:30、14:45～16:15	京都大学経営管理大学院 特准准教授	前川 佳一	サービス経営の実践
11月1日(火)	13:00～14:30	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	持続可能な京都観光
11月1日(火)	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
11月8日(火)	13:00～14:30、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
11月15日(火)	13:00～14:30、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
11月22日(火)	13:00～14:30、14:45～16:15	大阪学院大学経済学部 教授	テイラー 雅子	観光経営の人財マネジメント
12月1日(木)	13:00～14:30、14:45～16:15	東洋大学国際地域学部 准教授	矢ヶ崎 紀子	観光経済の基礎知識 ～観光GDPから訪日外国人旅行者データまで～

基礎編

【資料 7】

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 2017年8月末日
- ・刊行予定 2018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。

C. 章の構成（敬称略）

I. サービスとは何か

1. サービスとそのマネジメント：若林直樹・原良憲（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. サービスの生産性：新村猛（がんこフードサービス株式会社）
サービスの生産性／生産性の向上／新しい技術

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：湯浅勝浩（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：山内裕（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
- I V. 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. サービスと組織の変革
組織変革／変革管理／変革型リーダー
- 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：山田仁一郎（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
- 1 0. サービスにおける I T 戦略：松井啓之（京都大学）
I T 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
- 1 1. サービスのイノベーション：前川佳一（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
- V I. 代表的サービス産業でのサービス・マネジメント・モデル
- 1 2. 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／I T の活用
- 1 3. 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
- 1 4. 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