

Ⅱ．産学連携事業推進委員会

i．2016 年度第 1 回産学連携事業推進委員会

日時：2016 年 6 月 17 日（金）午前 10 時～午後 1 時半

場所：京都大学 百周年時計台記念館 2 階 会議室Ⅳ

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 院長/教授	若林 靖永
コーディネーター	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
内部委員	京都大学経営管理大学院 教授	原 良憲
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定准教授	前川 佳一
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定准教授	鈴木 智子
外部委員	株式会社サイバーエージェント 執行役員 人事部長	曾山 哲人
外部委員	学校法人大和学園 理事長	田中 誠二
外部委員	日本生産性本部 経営開発部 部長	野沢 清
事務局他	京都大学 学術研究支援室 シニア・リサーチ・アドミニストレーター	小川 正昭
事務局他	京都大学経営管理大学院 大学院掛長	小屋敷 浩
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室長	櫻木 恵子
事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	市川 みどり
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室	佐野 具子



議事録：

I. 議題

1. 昨年度の事業報告（資料1・2）

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

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

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

演習についても受講生からの満足度が高かったことが報告された。

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

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

2. 今年度の事業予定（資料3・3-2・4・5）

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

3. 今年度の授業科目の展開（資料6・7）

若林直樹教授から今年度の授業科目展開・内容について説明があった。

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

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

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

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

を行う。

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

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

上記の説明を受けて、

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

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

4. 独自のサービス人材育成手法の紹介について

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

5. その他

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

以上

【資料 1】

I. 平成27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27年5月)

産学連携を通じて平成27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、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、スポーツクラブ・ルネサンス、ワタベウェディング、QBネット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。

ツーリズム産業論は、ビジネスケース教材として、日本航空などの9社の代表的な観光企業のビジネスケースについてのケース教材とビデオ教材を作成、授業提供することを企画した。そして、HMR I デジタルストラテジスト社の吉崎夏来氏ら全10名の講師による20回の観光経営学講義を実施することを企画した。また、新規サービスブランド開発ワークショップは、新規サービスブランド事業について、起業チームづくり、起業プロセス、事業開発、投資決定などについて、古我知史、山田仁一郎、秋庭太、小澤政生の4氏による4日間で展開することを決めた。

なお、プログラム開発委員会には、産業界からは、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、株式会社チームクールジャパン、サービス産業生産性協議会より参加頂き、他大学からは大阪市立大学、龍谷大学教員に参加して頂き展開した。

(b) 第2回委員会 (平成28年2月)

まず、受講者20名の内合計16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80%となった。なお、平成28年3月までのツーリズム産業論講義の展開の結果、その16名の内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、おおむね社会人の満足度の高い内容を提供することが出来たことを確認した。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27年7月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が、社会人受講者に対して受けやすい時間帯の配慮などについての指摘もなされて、次年度での開催に関して、その反省を反映することとなった。また、本年度の産業界委員として、関西経済連合会からがんこフードサービス株式会社、大阪商工会議所からは三和実業株式会社、株式会社京阪流通システムズ、京都商工会議所から株式会社キャリアール・インターナショナル、そして、株式会社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。

3. ツーリズム産業論向けビデオケース教材開発

平成27年4月から7月までに、日本航空、ハイアットリージェンシーホテル、オリエンタルランドなどの観光産業における有数の企業を招き、その9社に関して、9回分のビジネスケース教材の開発とビデオ教材の開発を行った。

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27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、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」や「京都で暮らそう」サイト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27年8月に受講者の募集を行い、合計34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・企業は下記のようになった。

京阪電気鉄道株式会社

がんこフードサービス株式会社株式会社ライフコーポレーション

エイチツーオーリテイリング株式会社

株式会社スーパーホテル株式会社高島屋

株式会社大丸松坂屋百貨店

株式会社富士通システムズ・ウェスト

株式会社京都トラベラーズイン

有限会社モンテ有限会社愛留

株式会社大新堂興亜株式会

社

福島工業株式会社

コーヴァンス・ジャパン株式会

社ワタベウエディング株式会

社株式会社西松屋チェーン他

（順不同）

6. 受講者の履修状況、授業満足度

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80%にあたる16名が履修を終了した。最終的に、平成28（2016）年3月に履修証を交付した。

講義、ワークショップを平均して、87.0%の出席率であった。また、5点満点の授業満足度も「サービス経営論」平均4.5点、「サービス産業事例分析」平均4.6点と高かった。

12月19日の講義系2科目、演習1科目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、期間の長さも高い評価であった。だが、他方で、講義内容の難度や、開始時間（第1期は午後5時開始）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 (平均 37.5 才)	講義出席率		WS 出席率	MBA 希望状況	履 修 証 発行状況
			サービス経営論	サービス産業事例分析			
1	男	50代	100%	100%	100%	無	発行
2	女	40代	13%	7%	25%	無	未
3	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
4	女	20代	100%	100%	100%	有	発行
5	男	30代	40%	50%	50%	無	未
6	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
7	女	20代	93%	93%	100%	無	発行
8	女	20代	80%	93%	100%	無	発行
9	女	30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	30代	87%	93%	100%	無	発行
13	男	40代	93%	93%	100%	無	発行
14	男	40代	100%	93%	100%	無	発行
15	男	20代	93%	93%	75%	無	発行
16	男	30代	93%	93%	100%	無	発行
17	男	30代	60%	93%	25%	無	未
18	女	40代	93%	93%	75%	無	未
19	男	30代	93%	93%	75%	無	発行
20	男	30代	100%	100%	100%	無	発行
	全体		86.2%	88.7%	86.3%	1	16

※平成 28 年 1 月末現在

図表C-I-2 平成27（2015）年12月受講者アンケート

設問	回答結果 (平均)	回答結果				
		1. 思う う	2. やや 思う	3. どちら とも言え ない	4. ややそ う思わな い	5. そう思 わない
(1) このプログラムの内容に満足しましたか	1.1	100%	0%	0%	0%	0%
(2) 講義の内容は、全般として難しかったですか	2.6	12%	41%	29%	12%	6%
(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だったと思いますか	1.2	76%	24%	0%	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	1.4	65%	29%	6%	0%	0%
(5) Eラーニングサイトは、使いやすかったですか	2.2	24%	35%	41%	0%	0%
(6) 受講料についてはどう思いますか	4.5	0% (高 い)	0% (やや 高い)	17.5% (ど ちらとも 言えな い)	17.5% (や や安い)	65% (安 い)
(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	2.0	29%	53%	12%	0%	6%
(8) このプログラムの期間は長かったですか	4.3	0%	0%	29%	12%	59%
(9) 講義の開始時間は、早かったですか	2.7	29%	36%	0%	6%	29%

※回答者数17名

7. Eラーニングサイトの実証実験

受講者向けEラーニングサイトを8月に開設し、ツーリズム産業論、平成26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）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2日から1月22日までの通常講義、補講と、それ以外の特別講義の全18回の授業を実施した。

(b) サービス産業事例分析

10月2日から12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

10月3日、17日、11月21日、12月19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。

9. ツーリズム産業論講義実施

下記の合計10日全20コマの観光経営学の講義を実施した（別紙（3）参照）。

II. 平成27年度の事業概要と目標達成状況

最終的に、今年度の成果をまとめると、本年度当初の目標に対して、本年度の事業活動を通じて、次のような実績を上げた。

(1) 事業推進委員会、プログラム開発委員会における改善活動の議事録作成

事業推進委員会1回、プログラム開発委員会2回を開催し、改善活動に関わる議事録を各1点を作成した。

(2) Eラーニング用ウェブサイトへの各種教材の実装と保守管理作業の実施報告書1

点 Eラーニング用ウェブサイトの稼働テストを行い、各科目のビデオ教材、ビジネスケース教材、小テスト・レポート機能の搭載・稼働実験を行い、順調にその稼働を行った。実施状況について、平成27年度成果報告書に報告した。

(3) 受講者選定と受講実施、履修証授与

受講者15名の選定と受講実施、9人程度の履修証授与を年度当初の目標とした。関西地方の後援団体からの応募者多数のために、当初の受入基準を修正し、20名を受け入れることとした。全員が受講手続きを行い、授業プログラムに参加した。最終的に16名が履修を達成し、履修証を付与することとなった。履修率は80%となった。

(4) サービス経営論のビデオ教材の修正と追加

サービス経営論については、15回の目標に対して、上記（A）7）（a）に示した15回分のビデオ教材と授業資料を開発し、Eラーニングサイトに掲載した。そして、特別衛講義を実施し、それも加えて、16回分の作成を行った。日本語部分に関しては、その小テストとレポートを整備し、履修確認を行った。

(5) サービス産業の優良企業経営事例授業実施とケース教材化、一部ビデオ教材。

サービス産業の優良企業経営事例20回の授業実施とケース教材化、一部ビデオ教材10点の目標に対して、次のような達成状況となった。サービス産業、観光産業の合計24社・

団体より先端的なサービスに関する実務家の講演を受けて、そのうち、下記 22 社・団体についてのビデオ教材、ケース教材をそれぞれ 22 点作成した。そして、その小テストとレポートを整備し、履修確認を行った。

・作成企業例

株式会社ルネサンス、ワタベウェディング株式会社、恵寿総合病院、全日本空輸株式会社、株式会社サーバーエージェント、ライフネット生命保険株式会社、QB ネット株式会社、イオン株式会社、エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社、愛媛トヨタ自動車株式会社、がんこフードサービス株式会社、Leave a Nest Co. Ltd. 、株式会社チームクールジャパン、日本政府観光局(JNTO)、ハイアット リージェンシー 京都、臨済宗妙心寺派本山塔頭春光院、日本航空株式会社、KNT-CT ホールディングス株式会社、株式会社オリエンタルランド、岐阜県、株式会社プリンスホテル、株式会社 JTB 総合研究所。

(6) 受講者に対する MBA キャリアカウンセリング

受講者希望者に対して、MBA 進学によるキャリア・チェンジに関するカウンセリングを実施し、内 1 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、1 名が合格した。

【資料 2】

**京都大学サービスMBA入門プログラム
2015年度の授業科目実施概要**

I. 各科目の概要

1. 科目概要

プログラム開発委員会、産学連携事業推進委員会の議論を経て、産業界のニーズに従い、次のような方向で、講義系 3 科目（「サービス経営論」、「サービス産業事例分析」、「ツーリズム産業論」（選択））、演習系 1 科目（「新規サービスブランド開発ワークショップ」）の授業内容を開発し、カリキュラムとした。

2. 各科目の内容

a. 講義系科目

（1）サービス経営論（必修）

1）目的と内容

サービスは、顧客の価値を一緒に作り出すビジネスである。そのために、サービスのマネジメントには、独自の経営原理が存在する。この授業では、サービスの本質、マーケティングの特性、サービスのデザイン、生み出す組織作り、イノベーションの仕組みについての基本的なマネジメントの考え方を理解する。そして、ここでは、サービス事業戦略企画能力、サービス・マーケティング基礎、サービス事業IT活用能力の基礎を理解する。そのために、サービス経営学での基本的な視点に関して、京都大学経営管理大学院サービス価値創造プログラム所属教員を中心に、オムニバス形式で、開講する。

2）展開

- i. サービスとは何か
 - 1. サービスとそのマネジメント
 - 2. サービスの生産性
- ii. サービス・マーケティングの基本
 - 3. サービス・マーケティング（1）
 - 4. サービス・マーケティング（2）
 - 5. 顧客満足度の分析
- iii. 顧客の価値を一緒に作る
 - 6. 顧客との共同での経験デザイン
 - 7. サービスのデザイン
- iv. サービスを生み出す組織のマネジメント
 - 8. サービス組織における人的資源管理

- 9. プロデューサーとその役割
- v. サービスを創造する
 - 10. サービスにおける新規事業開発
 - 11. サービスにおけるIT戦略
 - 12. サービスのイノベーション
- vi. 代表的サービス産業でのサービス・マネジメント・モデル
 - 13. 流通産業でのサービス・マネジメント
 - 14. ツーリズム産業のサービス・マネジメント
 - 15. ヘルスケア産業のサービス・マネジメント

3) 昨年度の実施日程

回	日付	テーマ	担当
1	平成 27 年 10 月 2 日 (金)	サービスマネジメントの概要	原良憲教授
2	10 月 9 日 (金)	サービス・マーケティング (1)	若林靖永教授
3	10 月 9 日 (金)	サービス・マーケティング (2)	若林靖永教授
4	10 月 16 日 (金)	顧客満足度の分析	サービス産業生産性 協議会課長 湯浅勝浩氏
5	10 月 23 日 (金)	サービスの創造	山内裕准教授
6	10 月 30 日 (金)	サービス組織における人的資源管理	若林直樹教授
7	10 月 30 日 (金)	IT サービス・クラウド化社会	松井啓之教授
8	11 月 6 日 (金)	サービスにおける新事業開発	大阪市立大学大学院 山田仁一郎准教授
9	11 月 13 日 (金)	サービスのおもてなし	前川佳一特定准教授
10	11 月 20 日 (金)	サービス・ブランディング	鈴木智子特定講師
11	11 月 20 日 (金)	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 4 日 (金)	サービスとプロデューサー論	青山学院大学経営学部 山下勝教授
13	12 月 4 日 (金)	サービスにおける生産性	がんこフードサービス株式会社副社長 新村猛氏
14	12 月 11 日 (金)	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
15	12 月 11 日 (金)	流通小売業の経営課題と IT 活用の広がり	碓井誠教授
16	12 月 18 日 (金)	(補講) サービス組織の開発と変革	若林直樹教授
17	平成 28 年 1 月 22 日 (金)	(補講) ケースディスカッション: サービス産業の戦略	若林直樹教授
特別 講義	2015 年 7 月 10 日 (金)	(英語講義) Tourism & Hospitality Management	フロリダ中央大学 原忠之教授

4) 成績評価の方法・基準

Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポート

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は授業中に紹介する。講義についてはEラーニングサイトで復習、補修が可能。

(2) サービス産業事例分析（必修）

1) 目的と内容

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

まず、先進事例を分析する能力の基礎であるケースメソッドの基本的なやり方を学ぶ。そのあと、経済産業省「おもてなし経営企業選」、サービス産業生産性協議会「ハイサービス日本 300 選」企業などを含めた日本を代表する先進サービス事業を展開している実務家より、そのビジネスモデルの特徴と事業実施の実践についてのオムニバス講演を行う。そして最後に、総括ディスカッションを行い、代表的なビジネスモデルの示す先端性を理解し、自らの事業実践への展開を考える。

2) 授業計画と内容

まず、先進事例を分析する能力の基礎であるケースメソッドの基本的なやり方を学ぶ。それは、開講式の際に講義する。そのあと、経済産業省「おもてなし経営企業選」、サービス産業生産性協議会「ハイサービス日本 300 選」企業などを含めた日本を代表する先進サービス事業を展開している実務家より、そのビジネスモデルの特徴と事業実施の実践についてのオムニバス講演を 14 回程度行う。

- i. ケース分析とは
- ii. 代表的サービス企業のビジネスモデル 実務家による講演シリーズ
- iii. まとめ

3) 昨年度の実施日程

回	日付	企業名	実務家名
1	平成 27 年 10 月 2 日 (金)	株式会社ルネサンス	代表取締役 斎藤敏一氏
2	10 月 9 日 (金)	ワタベウェディング株式 会社	執行役員 宮崎健介氏
3	10 月 16 日 (金)	全日本空輸株式会社	マーケットコミュニケーション部 部長 吉田亮一氏
4	10 月 16 日 (金)	恵寿総合病院	理事長 神野正博氏
5	10 月 23 日 (金)	株式会社サイバーエー ジェント	人事本部採用育成部マネージャー 小澤政生氏
6	10 月 23 日 (金)	ライフネット生命保険株 式会社	社長兼 COO 岩瀬大輔氏
7	10 月 30 日 (金)	QB ネット株式会社	代表取締役社長 北野泰男氏
8	11 月 6 日 (金)	イオン株式会社	戦略部コーポレート・ブランディ ングリーダー 坂本潤氏
9	11 月 6 日 (金)	エイチ・ツー・オー リテイ リング株式会社	取締役常務執行役員 森忠嗣氏
10	11 月 13 日 (金)	愛媛トヨタ自動車株式会 社	取締役社長 横田英毅氏
11	11 月 13 日 (金)	株式会社リクルートライ フスタイル 飲食情報大阪 法人営業グループ	グループマネージャー 七久保卓 郎氏
12	11 月 20 日 (金)	京都大学経営管理大学院	京都大学経営管理大学院 特定講 師 鈴木智子氏
13	12 月 4 日 (金)	がんこフードサービス株 式会社	取締役副社長 新村猛氏
14	12 月 11 日 (金)	Leave a Nest Co. Ltd.	人材開発部部长 武田隆太氏
15	12 月 18 日 (金)	株式会社チームクールジ ャパン	代表取締役・代表パートナー 古 我知史氏
16	平成 28 年 1 月 22 日 (金)	(補講) ケース討論： おもてなしは本当に必要 なのか？	京都大学経営管理大学院 特定准 教授 前川佳一氏

4) 成績評価の方法・基準

Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポート

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は 授業中に紹介する。講義についてはEラーニングサイトで復習、補修が可能。

(3) ツーリズム産業論（観光コース選択）

1) 目的と内容

ツーリズム産業のトップマネジメントや学識経験者を客員講師として招聘し、理論面とともに実務面からもツーリズム産業の実態を理解し、今後のツーリズム産業のあり方を論じることを目的とした講義を展開する。

21 世紀に入り、旅行者のニーズ変化、旅行スタイルが大きく変わる中で、関連業界はもとより、観光地などの旅行サービスの供給構造にも大きな変化がみられる。「ニューツーリズム」と呼ばれるエコ・ツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム、産業観光等新しい形態が生まれている。まさに産業界全体が曲がり角と言える状況を迎えており、これに対応できる人材育成を目指すために、観光経営学の基本原理と、先進観光経営のビジネスケースの分析の二つを行う。E-learning 教材や海外の先進事例も用いる。

ここでは、ツーリズム産業革新能力の基礎の獲得を目指す。

2) 授業計画と内容

この授業は、基本的に二つの部分からなっている。

第一に、観光経営学に関する基本と実践を考える講義である。ここでは、観光経営戦略、ディスティネーション・マーケティング、MICE ビジネス概論など観光経営学に関する基本講義を行う。

第二に、4－7 月期に、京都大学経営管理大学院にて開講している公益社団法人日本観光振興協会寄附講義「ツーリズム産業論」より、日本を代表する観光企業実務家による先端的な観光ビジネスモデルについての講義をビデオケース、ケース教材化して、提供し、そのビジネスモデルの先端性の分析も行う。

3) 昨年度の実施日程

i. 観光経営学講義（各回3時間ずつ実施）

回	日付	企業名	実務家名
1	平成27年 12月15日(火)	株式会社 HMRI	デジタルストラテジスト 吉崎夏来氏
2	12月22日(火)	株式会社 CVC コンサルティング	公認会計士・税理士 茨木純一氏
3	平成28年 1月12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 赤星周平氏
4	1月22日(金)	京都大学経営管理大学院	教授 若林直樹氏 特定准教授 前川佳一氏
5	1月26日(火)	株式会社 CVC コンサルティング	公認会計士・税理士 茨木純一氏
6	2月2日(火)	株式会社 HMRI	デジタルストラテジスト 吉崎夏来氏
7	2月9日(火)	大阪学院大学経済学部	教授 テイラー雅子氏
8	2月18日(木)	フォートレス・リアル・エステート・アジア合同会社	ヴァイス・プレジデント 池尾健氏
9	2月23日(火)	京都大学経営管理大学院	特定准教授 前川佳一氏
10	3月1日(火)	東洋大学国際地域学部	准教授 矢ヶ崎紀子氏

ii. 先端的観光ビジネスモデル講義（ビデオ教材にてEラーニングで提供）

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	臨濟宗妙心寺派本山 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 人事部部長 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

4) 成績評価の方法・基準

観光経営学講義シリーズについては、各回の講義内容について課題を出し、レポートし、理解度を評価する。観光ビジネスモデル講義については、Eラーニングサイトでの各回の基本項目の理解度テスト及び小レポートで理解度を評価する。

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は授業中に紹介する。ビジネスモデル講義についてはEラーニングサイトで履修。

b. 演習系科目

(1) 新規サービスブランド開発ワークショップ

1) 目的と内容

総務省 2012 年経済センサスによれば、サービス業全般に 7%事業所減で、新規事業開発能力不足が見られる。新規のサービスブランド企画を実習ケースにして、ビジネスプランを作成する基本プロセスを経験し、新規事業開発プロセスを理解する基本的能力を育成する。

2) 授業計画と内容

4 日間の演習形式で、グループに分かれて、新しいサービスブランドを立ち上げるビジネスプラン作りを体験する。

1) 目的：4 日間でブランドとなる新たなサービス事業の開発行う。

2) 特色：事業開発手法の講義とチーム実習を中心に、事業開発過程体験。

- 3) チーム実習手法：チームを編成して、新規事業開発を実習。
- 4) ケースメソッド：代表的新規事業開発事例に基づく討議中心。
- 5) 講師陣による指導：市場性・規模性他のチェック項目等を踏まえた事業計画指導。
- 6) 新規事業投資決定の経験：現職ベンチャー・キャピタリストから投資決定評価と指導。

3) 昨年度の実施状況

	10:00-12:00	13:00-14:30	14:45-16:30	備考
第1日 事業開発概論 とチーム構築	(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。 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：株式会社アプリボット代表取締役社長 浮田 光樹氏＋CA、小澤氏	(講義) 事業ケース (古我)：新規事業計画実行の勘所	(講義) 事業創造のライフサイクルと事業評価の要点 (古我 1 時間) (実習) チーム案確認 (古我 30 分)	大阪会場
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, 実務家から審査員。

4) 成績評価の方法・基準

班に分かれて、4日間でのビジネスモデル作成を行う。中間進捗度評価と、最終報告で評価する。

5) 教科書等、Eラーニング

教科書は使用しない。参考書等は授業中に紹介する。

II. 各科目の実際の実施状況例

a. 講義系科目

(1) サービス経営論 (必修)

●第1回 2015年10月2日（金）18:25-19:35

- ・講師：京都大学経営管理大学院 教授 原 良憲氏
- ・タイトル：「サービスとは何か/サービス・マネジメントの基本課題について」
- ・講演内容：サービスとは何か（サービスのマネジメント，産業全体をサービスの視点で捉え直す意義）、成熟化した社会の認識（産業構造，所有と利用・価値創出の仕組み）、サービスの共通コンセプト（IHIP，価値共創・サービスマーケティング）についての理解について講演された。



●第4回 2015年10月16日（金）19:50-21:00

- ・講師：サービス産業生産性協議会 課長 湯浅 勝浩氏
- ・タイトル：「顧客満足度の分析：JCSI(日本顧客満足度指数)を例に」
- ・講演内容：顧客満足度調査と他調査との違いについて、顧客満足度調査の手法／特徴の理解、顧客満足度の高い企業を例に講演があった。



（２）サービス産業事例分析

●第1回 2015年10月2日（金）19:50-21:00

- ・講師：株式会社ルネサンス 代表取締役会長 斎藤 敏一氏

- ・タイトル：「日本のサービス産業のイノベーションとフィットネス産業の健康産業への転換戦略」
- ・概要：日本のサービス産業の現状の把握、日本のサービス産業を考える上でのポイント、日本のサービス研究の問題点・日本におけるサービスイノベーションの課題・フィットネス業界での変化などについて講演がされた。



●第2回 2015年10月9日(金) 18:25-19:35

- ・講師：ワタベウェディング株式会社 事業戦略室
執行役員 事業戦略室長 宮崎 健介氏
- ・タイトル：「事業概要とサービスの特徴について」
- ・概要：ブライダルマーケットの現状と変化、ワタベウェディング株式会社の事業概要、その歴史的展開、現在の課題についての講演がなされた。



●第3回 2015年10月16日（金）17:00-18:10

- ・講師：全日本空輸株式会社 マーケティング室
マーケットコミュニケーション部長 吉田 亮一氏
- ・タイトル：「ANAにおけるデジタルマーケティングの取り組みについて」
- ・概要：ANAのマーケティングコミュニケーション戦略、そして、マーケティング強化のための組織変革の歴史的展開について講演された。



●第4回 2015年10月16日（金）18:25-19:35

- ・講師：恵寿総合病院 理事長 神野 正博氏
- ・タイトル：「地域包括医療サービスのあり方を考える」
- ・概要：医療・介護の現状をマクロな観点から論じられた。そして地域包括ケアに関する現状と課題の理解。恵寿総合病院の取り組みを講演された。



●第5回 2015年10月23日（金）17:00-18:10

- ・講師：株式会社サイバーエージェント 人材開発本部
シニアマネージャー 小澤 政生氏
- ・タイトル：「サイバーエージェント：21世紀を代表する会社を創る」
- ・概要：サイバーエージェントの事業概要とそのビジネスモデル、そして現在の事業促進のための仕組みについての講演がなされた。



●第6回 2015年10月23日（金）18:25-19:35

- ・講師：ライフネット生命保険株式会社 代表取締役社長兼 COO 岩瀬大輔氏
- ・タイトル：「ライフネット生命の挑戦」
- ・概要：岩瀬氏の起業までの道のりを、MBA 留学体験談からはじまり、生命保険業界の特徴、そこでのビジネスチャンスの共同発見、そしてライフネット生命株式会社の成長の軌跡について講演された。



●第7回 2015年10月30日（金）18:25-19:35

- ・講師：株式会社Q B ネット 代表取締役社長 北野 泰男氏
- ・タイトル：「世界とつながるサービス企業へ："既成"と"規制"を突破する」
- ・概要：独自のビジネスモデルの特徴、国際化、事業の再創造について講演された。



●第8回 2015年11月6日（金）17:00-18:10

- ・講師：イオン株式会社 戦略部 コーポレートブランディングリーダー 坂本 潤氏
- ・タイトル：「イオンのブランド・マネジメント」
- ・概要：イオングループの事業概要、そのブランディングの環境変化、評価、イオンが目指すべき顧客価値、ブランディング成功への参考例などの多岐にわたり講演された。



●第9回 2015年11月6日（金）18:25-19:35

- ・講師：エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 常務執行役員 森 忠嗣氏
- ・タイトル：「エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社のグループ経営戦略について」
- ・概要：エイチ・ツー・オー リテイリングの歴史と、長期事業ビジョン、中期計画，阪急百貨店プロジェクト，具体的な経営戦略について講演された。



●第10回 2015年11月13日（金）17:00-18:10

- ・講師：愛媛トヨタ自動車株式会社 取締役社長 横田 英毅氏
- ・タイトル：「企業経営と幸福度 会社の目的は利益じゃない～いちばん大切なことを大切にする経営～」
- ・概要：目的と目標，幸せと満足を正確に区別することから企業経営について講演された。



●第11回 2015年11月13日（金）18:25-19:35

- ・講師：株式会社リクルートライフスタイル 飲食情報大阪法人営業グループ
グループマネージャー 七久保卓郎氏
- ・タイトル：「リクルートの強みとは」
- ・概要：リクルートの事業戦略についての講演があった。



●第13回 2015年12月4日（金）19:50-21:00

- ・講師：がんこフードサービス株式会社 取締役副社長 新村 猛氏
- ・タイトル：「サービスにおける生産性について」
- ・概要：サービス産業の労働生産性の理解，がんこフードサービスの経営戦略・付加価値の最大化の取り組みについて講演された。



●第14回 2015年12月11日（金）17:00-18:10

- ・講師：株式会社 リバネス / Leave a Nest America Inc 部長 武田 隆太氏
- ・タイトル：「身近なふしぎを興味に変える：研究者が起こすビジネスの考え方」
- ・概要：研究者集団によるビジネスである、株式会社リバネスのビジネスモデルならびに経営戦略について講演された。



●第15回 2015年12月18日（金）

- ・講師：株式会社チームクールジャパン 代表取締役 古我 知史氏
- ・タイトル：「クール・ジャパン事業開発 - ベンチャーキャピタリストとしての取り組み - 」
- ・概要：事業開発の事例を通して、事業開発のプロセスや着眼を理解する。クール・ジャパンの設立経緯などについて講演された。

