

Ⅲ. 作成ビデオ教材とケース教材の例

1. 作成ビデオ教材の例

図Ⅲ－1 サービス経営論のビデオ教材例



図Ⅲ－2 第1回サービス産業事例分析で講演する株式会社ルネサンス
代表取締役会長 齋藤敏一氏



2. 作成ビジネスケース教材

(1) No. 2 ワタベウェディング株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-11
2015年11月13日

ワタベウェディング

環境変化にあわせた連続的な事業変革と新たなチャレンジ

柿沼英樹・若林直樹

2015年6月のある日、ブライダルサロンの店長を務める入社10年目の田中(仮名)は、先日行われ
た店長会議で各店長が議論した他店舗の店長との意見交換を経て、会社のさらなる発展のため

(2) No. 3 全日本空輸株式会社



Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-12
2015年12月2日

ANAのデジタルマーケティング

マーケットコミュニケーションを重視した競争優位構築への挑戦

田原慎介・若林直樹

「全日本空輸(ANA)が、ウェアブルカメラで撮影した動画を使う国際線ビジネスクラスの広告プロモ
ーションは、今年11月10日、11月11日、11月12日の3日間、ANAの国際線ビジネスクラスに搭乗したお客様にのみ

(3) No. 4 恵寿総合病院



GSM-KU

Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS-2015-J-13
2015年11月18日

恵寿総合病院

地域包括医療サービスによる高齢社会への先進的な取り組み

田原慎介・若林直樹†

「みなさん、未来の国へ行きたいと思ったら、関西在住の方はサンダーバードに乗って能登へ来てく
ださい。カインズグループです。東京に在住の方は全日本(AVA)に乗って能登へ進んでください。カインズ

(4) No. 5 株式会社サイバーエージェント



GSM-KU

Graduate School of Management, Kyoto University

KUBCS 2015-J-14
2016年2月22日

株式会社サイバーエージェント

21世紀を代表する会社を創る

高井計吾・若林直樹†

1990年代の終わりごろ、インターネット関連企業の株価が急騰した。それに伴っておとずれた好景気

【資料3】

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6月17日（金）

会議：京都大学サービスMBA入門プログラム事業産学連携事業推進委員会

担当：京都大学経営管理大学院 若林直樹

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）
- 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

2. 開講期間

（1）概要

- ・期間：2016年10月1日から2017年1月7日
- ・場所：キャンパスプラザ京都及び京都大学経営管理大学院を予定

（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3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

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 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 (11/23 のみ 10:30-21:00)	毎月土曜日 1 回	10 月以降、毎週 1 回
場所	キャンパスプラザ京都	京都大学	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 3-2】

資料3-2

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

産学連携事業推進委員会

2016年6月17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)
- 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

Ⅱ. 開講期間

(1) 概要

- ・期間: 2016年10月1日から2017年1月7日
- ・場所: キャンパスプラザ京都及び京都大学経営管理大学院を予定

(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3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】

資料4								
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)								
※黒文字=確定・ベージュ文字=未確定								
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	新規サービスブランド開発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	サービス経営論1	京都大学経営管理大学院	院長・教授	若林 靖永	キャンパスプラザ京都 第3講義室(4階)
			19:40-21:00	サービス産業事例分析1	未定			
	12	水	18:00-19:20	サービス経営論2	がんこフードサービス株式会社	取締役副社長	新村 猛	
			19:40-21:00	サービス産業事例分析2	未定			
	19	水	18:00-19:20	サービス経営論3	京都大学経営管理大学院	教授	島 昌憲	
19:40-21:00			サービス産業事例分析3	未定				
26	水	18:00-19:20	サービス経営論4	サービス産業生産性協議会	議長	湯浅 清浩		
		19:40-21:00	サービス産業事例分析4	未定				
11	2	水	18:00-19:20	サービス産業事例分析5	ウオンテンドリー株式会社	CEO	仲 暎子	キャンパスプラザ京都 第3講義室(4階)
			19:40-21:00	サービス経営論5	京都大学経営管理大学院	特任助教	平本 毅	
	5	土	10:00-16:30	新規サービスブランド開発WS	サイバーエージェントクラウドファンディング(Makuake)の講演			株式会社サイバーエージェント大阪支社
	9	水	18:00-19:20	サービス経営論6	京都大学経営管理大学院	教授	松井 啓之	キャンパスプラザ京都 第3講義室(4階)
			19:40-21:00	サービス産業事例分析6	未定			
	16	水	18:00-19:20	サービス経営論7	大阪市立大学大学院経営学研究科	准教授	山田 仁一郎	
			19:40-21:00	サービス産業事例分析7	未定			
	23	水(祝)	10:30-11:50	サービス経営論8	京都大学経営管理大学院	教授	若林 晋樹	
			12:50-14:10	サービス産業事例分析8	未定			
			14:20-15:40	サービス経営論9	京都大学経営管理大学院	特任准教授	前川 佳一	
			15:50-17:10	サービス産業事例分析9	未定			
18:00-19:20			サービス経営論10	京都大学経営管理大学院	特任准教授	鈴木 智子		
30	水	18:00-19:20	サービス産業事例分析10	未定				
		19:30-20:50	サービス経営論11	流通科学大学	教授	今西 珠美		
30	水	18:00-19:20	サービス産業事例分析11	未定				
		19:40-21:00	サービス経営論12	同志社大学	准教授	川生原 亜子		
12	3	土	10:00-16:30	新規サービスブランド開発WS				京都大学
			18:00-19:20	サービス経営論12	同志社大学	准教授	川生原 亜子	キャンパスプラザ京都 第3講義室(4階)
	7	水	18:00-19:20	サービス産業事例分析12	未定			
			19:40-21:00	サービス経営論13	未定			
	14	水	18:00-19:20	サービス経営論13	京都大学経営管理大学院	特別教授	藤井 誠	
			19:40-21:00	サービス産業事例分析13	未定			
21	水	18:00-19:20	サービス経営論14	未定				
		19:40-21:00	サービス産業事例分析14	未定				
28	水	18:00-19:20		補講日				京都大学
		19:40-21:00						
1	7	土	10:00-16:30	新規サービスブランド開発WS				京都大学

【資料5】

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 (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 (任意提出)	所属団体企業等からの推薦状 (書式自由)

以下は該当者のみ

日本語能力認定書(写)または 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ください。

- 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すべての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）

志願者全員へ合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合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10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学生、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

<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。

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

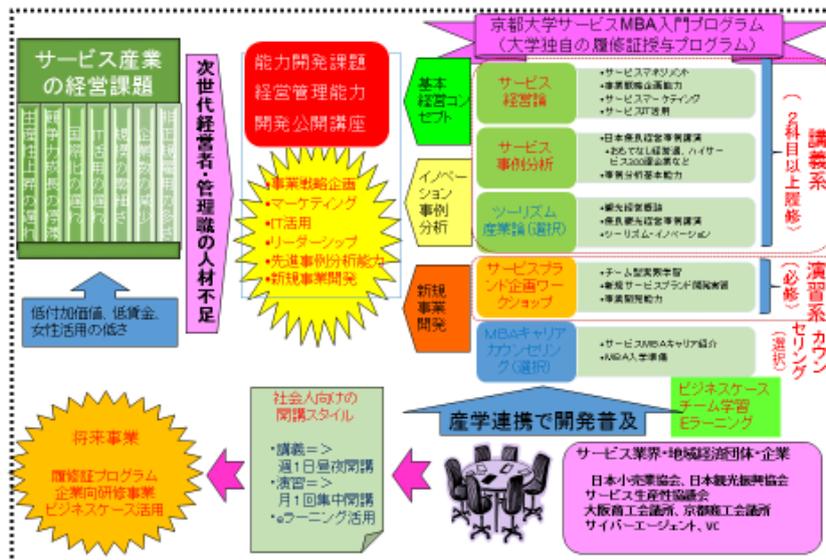
2016年6月17日

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
 - 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1日～2016年12月18日
 2. 新規ブランド開発ワークショップ
 - 不定期: 土曜日 10:00-16:30
 - 10月 1日(土): 京都大学
 - 11月 5日(土): サイバーエージェント大阪支社(予定)
 - 12月 3日(土): 京都大学
 - 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～3月の内、実施

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



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 京都市下京区西洞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 075-353-9111/9:00～19:00
(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 放浪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・カフエテリア 京都店、駐輪場
地階 駐車場



Ⅲ.各科目の概要

1. 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。

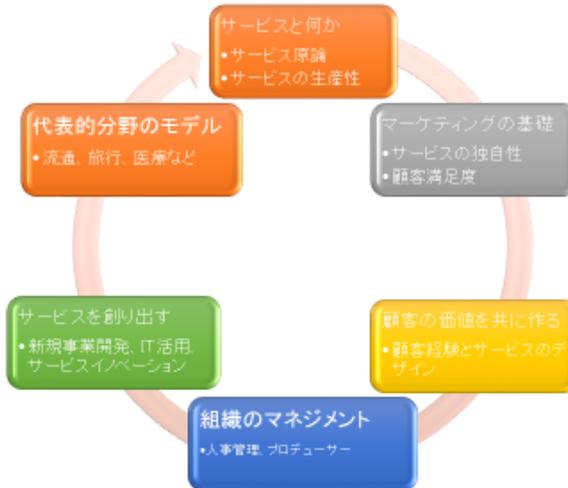
能力目標

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> サービス・マーケティング(1): ホスピタリティ/プロセス 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 顧客満足度とは何か/顧客満足度の分析/KCsの優良事例
III. 顧客の価値を一緒に作る	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 組織変革/サービス改革の進め方
V. サービスを創造する	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 流通産業でのサービス・マネジメント: 経営課題/ITの活用 ツーリズム産業のサービス・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：確井誠（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

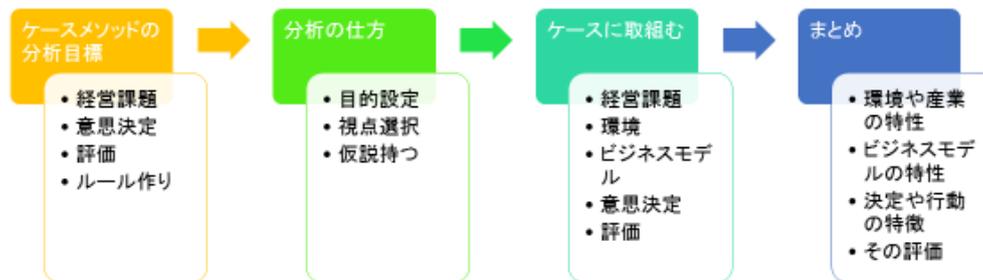
- サービスのビジネスモデルは刻々と進化し、国際的な競争を行っている。国際的な視野を持ち、サービス先進事例、特におもてなしのあり方に関する情報収集と分析能力を高めることが、国際的な競争力や生産性を高める上で必要である。代表的なサービス経営事例に関して、経営者や現場担当者から講演をしてもらい、そのビジネスモデルの特徴と競争力を分析する。E-learning教材や海外の先進事例も用いる。ここでは、サービス先進事例分析能力の獲得を目指す。

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

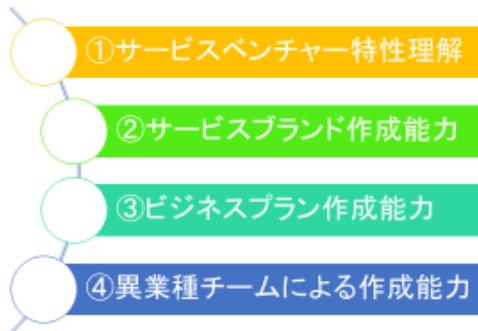
III. 新規サービスブランド開発ワークショップ(1): 目的

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 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1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を行う。
- 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: 11月-3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 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】

サービス産業事例分析講演企業候補

2016年 6月17日

1. 現時点有力

- ・ポピンズ（日本サービス大賞厚生労働大臣賞）
- ・ハッピー（日本サービス大賞優秀賞、京都企業）
- ・ウォンテッドリー（サイバーエージェント関連企業）
- ・パナソニック 企業内社会起業家活動：若手の社内コミュニケーション One Panasonic

2. 今後交渉候補

（1）サービス大賞、国際化関連

- ・ななつ星 in 九州（日本サービス大賞内閣総理大臣賞）
- ・とくし丸（日本サービス大賞農林水産大臣賞）
- ・ヤマト運輸（日本サービス大賞国土交通大臣賞）
- ・りそなホールディングス（日本サービス大賞優秀賞）
- ・ドコモヘルスケア：カラダのキモチ（日本サービス大賞優秀賞）
- ・医療法人ゆうの森（日本サービス大賞優秀賞）
- ・V-cube
- ・Yugawara The Ryokan Tokyo
- ・変なホテル（AIによるホテルオペレーション）
- ・ハチバンラーメン

（2）関西関連

- ・大阪ガス行動観察研究所
- ・京阪グループ「くずはモール」
- ・終家旅館
- ・Jフロントリテイリング
- ・ライフコーポレーション
- ・オリックス不動産プロジェクト 京都水族館プロジェクト
- ・オフィスグリコ（日本サービス大賞優秀賞）
- ・大和学園新キャンパス

（3）その他

- ・カメラのキタムラ
- ・アニコム
- ・セブン-イレブン・ジャパン（日本サービス大賞優秀賞）