

	回数	内容	サテライト 開講	対面/録画
授業の計画	第1回	複雑化するビジネス環境とイノベーション 複雑に激しく変化するビジネス環境をとらえて、企業は、新たなビジネスモデルの創出に挑戦している。最近の企業活動の変化とイノベーションについて考えてみる。	有	録画
	第2回	求められる経営の新たな視点とさらなるイノベーション & 課題1 提示 グローバルにビジネスを拡大する企業にとって、社会的責任や非効率非合理の排除など経営のめざすべき新たな視点について技術動向と事例をベースに考えてみる。	有	録画
	第3回	CIOの役割と鍵を握る戦略づくり 企業活動にITの活用は無くてはならないものになってきた現在、ITを担当するCIOの新たな役割と経営に貢献するための情報戦略の位置づけと策定方法を修得する。	有	録画
	第4回	重要となる仮説検証型アプローチとシナリオの策定 今後何が変化し、どのように対応すべきかを描く戦略施策づくりにおいて、重要となる仮説検証とシナリオ策定の方法論と重要性を事例を用いて修得する。	有	録画
	第5回	Q&A タイム これまでの疑問や不明点を全員でディスカッションし明確にする。	—	対面
	第6回	ビジネスプロセスの描き方と改革ポイントの策定方法 & 課題2 提示 グローバル拡大が進む中でビジネスのボトルネックを解消していくために、仕事の流れ(プロセス)を「見える化」し、改革ポイントを見つけ出す方法論を修得する。	有	録画
	第7回	セッション・タイム 各自が想定する企業や業界を取り巻くビジネス環境の変化を事前にまとめて、持ちより全員でのディスカッションを通して今後の変化を読み共有する。	—	対面
	第8回	投資対効果と管理指標(KPI) ビジネスプロセス変革とIT活用に必要となる投資の判断には効果の論理的な裏づけと成果を計る活動指標が必要となる。この意義と考え方を理解する。	有	録画
	第9回	選択と集中による競争優位へのシフト 経営に貢献するための企画力を強化するために、強みとなる機能は強化し、外部に委託可能な機能はアウトソーシングする取組みについて考え方や動向を理解する。	有	録画
	第10回	グループ・ディスカッション・タイム 課題1および課題2について、各自がまとめた内容を、最終プレゼンテーションにむけて深めていくために、グループ別に意見交換や知恵だしを行う。	—	対面
	第11回	コンサルティング手法と経営への報告 情報戦略策定を支援するコンサルタントとしての活動を例にとり、それらの有効な方法論や効果的なまとめ方、分かりやすい報告について集大成する。	有	録画
	第12回	最終報告プレゼンテーション#1 模擬経営会議で各自報告、全員で意見交換する。	—	対面
	第13回	最終報告プレゼンテーション#2。	—	対面
	第14回	最終報告プレゼンテーション#3	—	対面
	第15回	まとめ これまでの重要事項のリマインドとプレゼンテーションの総括を行う。	—	対面
	試験	(履修生の人数により、最終プレゼンテーションの予備日とする)	—	対面
成績評価	課題1のレポートの評価(25点) 「企業を取り巻くビジネス環境の新たな変化と必要となる仕組み」 課題2のレポートの評価(25点) 「経営会議への提言のためのプレゼンテーション資料の策定」 最終報告プレゼンテーションの評価(50点) 1. 自分自身の考えや主張が述べられているか 2. 新しい発想やアイデアが盛り込まれているか 3. 論理的で説得力のある展開で記述されているか 4. ストーリー展開が論理的でわかりやすいか 5. 方法論や手法などが反映されているか 6. 他人の説明を聞いて良い点、改善点を適切に指摘出来るか			
教科書・教材	理解を深めるための具体的な事例や概要図などの資料を用いて授業で提示する。ただし、授業での資料は実際の取り組み事例を用いるため、予習復習のための配布資料は、内容を要約したレジュメとして毎回配布する。			
参考図書	新聞などで公表されるビジネス環境のトピックやIT動向、経済産業省報告書などを必要に応じて提示する。			
獲得可能なコンピテンシー		獲得可能度合 (◎ ○ △ -)	獲得可能な内容	
メ タ	コミュニケーション能力	◎	論理的で明解な主張と分かり易いプレゼンテーション	
	継続的学修と研究の能力	◎	必要な情報の収集から仮説検証型アプローチとシナリオの策定	
	チーム活動	△	ケーススタディーに対するグループディスカッション	
コ ア	システム提案・ネゴシエーション・説得	◎	ビジネス施策に対するシステム施策のプレゼンテーション	
	ドキュメンテーション	◎	分かり易く論理的なストーリー展開の論文形式でのレポート	
	革新的概念・発想	○	ビジネス環境の変化に対応する新たなビジネスモデルの創出	
	ニーズ・社会的・マーケット的視点	◎	市場の変化をとらえて必要となる施策の仮説検証型アプローチ	
	問題解決	—		
	リーダーシップ・マネジメント	○	ケーススタディーを通して経営者レベルでの提言	
	ファシリテーション・調整	—		

専攻名	情報アーキテクチャ専攻	必修・選択	選択	単位	2	学期	2Q
科目群	エンタープライズ系科目群	科目名	サービスサイエンス特論			教員名	松尾 徳朗
		(英文表記)	Service Science				

概要	<p>情報システムをベースとしたビジネスの観点において、(1) ユーザの行動を分析し、(2) 価値と市場を創造し、(3) 実際にサービスを提供するための実現手法を開発することが重要となる。サービス提供者が満足するのではなく、顧客が満足する姿を目標としたサービスや市場がのぞまれる。そこで、本講義においては、序盤において近年注目を集めているサービスと消費者行動、サービスサイエンス、サービスエコノミクス、サービスマーケティング、サービスエンジニアリングについて扱う。中盤においては、市場を創造するための各種戦略として、ブルーオーシャン戦略やホワイトスペース戦略を紹介する。終盤においては、市場や組織がうまく働いているかを評価するダイナミクスモデルに基づくシミュレーション技法について解説する。また、具体的な市場として、旅行業界に関わる現状を紹介する。</p>			
目的・狙い	<p>本授業の目的は、(1) この10年間に於いて成熟したサービスサイエンス分野について俯瞰するとともに、その本質を理解すること、(2) 市場や価値を創造するための技法を習得し理解すること、(3) 事例を通じたサービスの種類やその特徴を理解することである。</p> <p>本授業の目標は次の3点である。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. サービスサイエンス・サービスエコノミクス・サービスマーケティングに関する知識を習得する。</li> <li>2. サービス観点においてブルーオーシャン戦略とホワイトスペース戦略に関する知識を習得する。</li> <li>3. 具体的な事例に関する知識を習得する。</li> </ol> <p>修得できる知識単位:</p> <p>(A3) AIT-01-06: サービスサイエンス (レベル4)、サービスサイエンス、サービスエンジニアリング  (A3) K-06-15-01: サービスマネジメント (レベル4)  (A2) K-08-19-01: 経営戦略手法 (レベル3)  (A2) K-08-19-02: マーケティング (レベル3)  (A2) K-08-20-01: 技術開発戦略の立案 (レベル4)</p>			
前提知識 (履修条件)	<p>特に前提知識は求めないが、人間とサービスのつながり、消費者の行動とサービス提供者の業務の関係性を考えようと探求する姿勢を持つこと。</p>			
到達目標	上位到達目標			
	サービスサイエンス、サービスエコノミクス、サービスマーケティングに関して、業務にどのように活かすことができるか具体的に理解すること。また、業務やサービスをモデリングし、評価できる。			
	最低到達目標			
	サービスの概念を理解することで消費者の行動について考えることができる。			
授業の形態		形態	実施	特徴・留意点
	対面授業	録画・対面混合授業	○	録画授業スケジュールに留意すること
		講義(双方向)	○	積極的に授業中に発言すること
		実習・演習(個人)	○	
		実習・演習(グループ)	○	積極的にグループでのディスカッションに参加すること
		サテライト開講授業	—	
	その他	○	録画授業は実施回に必ず視聴しておくこと	
授業外の学習	<p>必要に応じてLMSで資料を配布するので、授業前に予習すること。また、毎回、次回の授業に関連する課題を指示するので、事前に作成すること。必要に応じて参考書等を活用し、授業での理解の助けにすること。グループで実施する演習課題は事前に理解しておかないとグループ作業に影響する。</p> <p>個人とグループで対応する課題がある。</p> <p>課題1: 個人課題 提出日は別途設定する。  課題2: グループ課題 提出日は別途設定する。</p>			
授業の内容	<p>序盤において近年注目を集めているサービスと消費者行動、サービスサイエンス、サービスエコノミクス、サービスマーケティング、サービスエンジニアリングについて扱う。中盤においては、市場を創造するための各種戦略として、ブルーオーシャン戦略やホワイトスペース戦略を紹介する。終盤においては、具体的な市場として、旅行業界に関わる現状を紹介する。</p> <p>最終試験として、以上のテーマの中から出題する。</p>			

	回数	内容	サテライト 開講	対面/録画
授業の計画	第1回	本講義のガイダンス 学生が講義選択の判断ができるように、講義の目的と全15回の構成を説明する。	—	対面
	第2回	サービスサイエンスとサービスエコノミクス(1) サービスサイエンスの導入として、サービスの特徴について説明する。	—	録画 (対面なし)
	第3回	サービスサイエンスとサービスエコノミクス(2) サービスマーケティングについて論じる。	—	対面
	第4回	サービスマーケティング(1) サービスビジネスの意義と体系、およびサービスマネジメントについて論じる。	—	録画 (対面なし)
	第5回	サービスマーケティング(2) 顧客価値の創造、サービスイノベーションについて論じる。	—	対面
	第6回	サービスクオリティ(1) サービスクオリティギャップなどのサービス評価手法について説明する。	—	録画 (対面なし)
	第7回	サービスクオリティ(2) サービスの機能を分析する。	—	対面
	第8回	ブルーオーシャン戦略(1) 競争を脱する新市場開拓の方法論について解説する。	—	録画 (対面なし)
	第9回	ブルーオーシャン戦略(2) 実際に新しい市場や価値の創出に関する演習を実施する。	—	対面
	第10回	ダイナミクスモデルによる市場や組織の分析(1) グラフベースのモデル構築手法について説明する。	—	録画 (対面なし)
	第11回	ダイナミクスモデルによる市場や組織の分析(2) グループ演習としてモデルを作成するとともに、シミュレーションを実施する。	—	対面
	第12回	ギャンブリング・カジノ産業のサービス(1) 米国のカジノ法と課題	—	録画 (対面なし)
	第13回	ギャンブリング・カジノ産業のサービス(2) カジノにおけるロイヤルティ	—	対面
	第14回	ホスピタリティ・観光産業のサービス(1) 旅行業界の現状と市場の特徴について紹介する。	—	録画 (対面なし)
	第15回	ホスピタリティ・観光産業のサービス(2) 旅行業界の現状と市場の特徴について紹介する。	—	対面
	試験	最終試験 サービスサイエンス、ダイナミクスモデルについての試験を実施する。	—	録画 (対面なし)
成績評価	次の3つのポイントで評価する(合計100点満点) ・ 個人演習 20点 ・ グループ演習 20点 ・ 最終試験 60点			
教科書・教材	適宜 LMS で配布する。			
参考図書	上林(著)『サービスサイエンス入門』(オーム社、2007年)			
獲得可能なコンピテンシー		獲得可能度合 (◎ ○ △ -)	獲得可能な内容	
メ タ	コミュニケーション能力	△	グループワークを通じたコミュニケーション	
	継続的学修と研究の能力	◎	市場の創造に関連した発想法	
	チーム活動	△	グループワークを通じたチーム活動	
コ ア	システム提案・ネゴシエーション・説得	—		
	ドキュメンテーション	—		
	革新的概念・発想	○	サービス観点に基づいた市場創造技術	
	ニーズ・社会的・マーケット的視点	◎	サービスマーケティングとビジョン策定技術	
	問題解決	△	シミュレーションに基づいた課題解決技術	
	リーダーシップ・マネジメント	—		
	ファシリテーション・調整	—		

専攻名	情報アーキテクチャ専攻	必修・選択	選択	単位	2	学期	1Q
科目群	マネジメント系科目群	科目名	プロジェクト管理特論 1			教員名	濱 久人
		(英文表記)	Project Management 1				

概要	<p>プロジェクトマネジメントの基本を、プロジェクトマネジメントの国際標準 ISO21500 及びデファクトスタンダードである PMI (Project Management Institute)の「PMBOKガイド®第5版」に基づいて学習する。学習に当たっては、PMBOK®ガイドで定義された知識体系を基本に実施するが、実務につながるように演習を取り入れ、実質的なプロジェクト計画やマネジメントの方法を理解する。</p> <p>体系化されたカリキュラムでプロジェクトマネジメント知識を網羅し、上位の講座である「システム開発プロジェクトマネジメント論」を学習するための基礎知識を得る。</p>			
目的・狙い	<p>この授業は、学習者がプロジェクトマネジメントの体系的な知識を習得することを目的とする。</p> <p>具体的には、学習者はこの講義を通じて以下の知識や能力を習得できる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) プロジェクトの立上げから終結までのプロセスを理解する。</li> <li>2) PMBOK®の10の知識エリアを理解する(統合マネジメント、ステークホルダーマネジメント、スコープマネジメント、タイム・マネジメント、コスト・マネジメント、品質マネジメント、人的資源マネジメント、コミュニケーションマネジメント、リスクマネジメント、調達マネジメント)。</li> <li>3) プロジェクト・マネジャーに必要なヒューマンスキル(コミュニケーション、リーダーシップ、コーチング、メンタリング、ファシリテーション、交渉力、問題解決力)を理解する。</li> </ol> <p>修得できる知識単位:</p> <p>(A3)K-05-14-01:プロジェクトマネジメント(レベル3) プロジェクト、プロジェクトの環境  (A3)K-05-14-02:プロジェクト統合マネジメント(レベル3) プロジェクト計画の作成、プロジェクト作業の指揮  (A3)K-05-14-03:プロジェクトステークホルダマネジメント(レベル3) ステークホルダーの特定、管理  (A3)K-05-14-04:プロジェクトスコープマネジメント(レベル3) スコープの定義、WBSの作成、スコープコントロール  (A3)K-05-14-05:プロジェクト資源マネジメント(レベル3) チームの結成、プロジェクトチームの育成、管理  (A3)K-05-14-06:プロジェクトタイムマネジメント(レベル3) アクティビティの順序付け、スケジュールの作成  (A3)K-05-14-07:プロジェクトコストマネジメント(レベル3) コストの見積もり、予算の編成、コントロール  (A3)K-05-14-08:プロジェクトリスクマネジメント(レベル3) リスクの特定、評価、対応  (A3)K-05-14-09:プロジェクト品質マネジメント(レベル3) 品質計画、品質コントロール  (A3)K-05-14-10:プロジェクト調達マネジメント(レベル3) 調達計画、調達管理  (A3)K-05-14-11:プロジェクトコミュニケーションマネジメント(レベル3) コミュニケーション計画、管理</p>			
前提知識 (履修条件)	<p>特にないが、プロジェクトの経験(社会人の方は実際に経験したプロジェクト、学生の方は学生時代のイベントなどで可)があると理解しやすい。</p>			
到達目標	<p>上位到達目標</p> <p>ITスキル標準レベル4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模のプロジェクト(10人月程度)をPMとして実行できるようになる</li> <li>・大規模なプロジェクトのPM補佐、あるいはサブプロジェクトのリーダーができるようになる</li> <li>・PMP(プロジェクトマネジメントプロフェッショナル)試験合格</li> </ul>			
	<p>最低到達目標</p> <p>ITスキル標準レベル3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトにおいてPM補佐、あるいはサブプロジェクトのリーダーができるようになる</li> </ul>			
授業の形態	形態		実施	特徴・留意点
	録画・対面混合授業		—	録画による授業の補完は可能
	対面授業	講義(双方向)	○	プロジェクトマネジメントの知識に関しては、講義と講師の経験事例を通じて、PMBOK®の知識エリアごとに行う さらに講義レポートを通じて、意見/質問に各回の冒頭で、双方向の議論を行う
		実習・演習(個人)	○	自らの事例をまとめる課題により実施する
		実習・演習(グループ)	○	代表事例の深掘りと発表を通じて、相互の経験を交流する
	サテライト開講授業		—	
その他		—		
授業外の学習	<p>グループ検討は、講義内の検討では時間的に十分とは言えない。グループで提出する課題について、グループメンバーが集まって、授業外の活動において、検討し、まとめていくことが必要である。</p> <p>このような活動は、プロジェクト活動そのものであり、講義で得た知識を実践の場で活用する有効な場でもある。グループをチームとしてまとめ、結論をまとめていく活動は、プロジェクトマネジメントそのものを体感し、実践に結び付けるためのポイントを学ぶ有効な場となる。</p>			
授業の内容	<p>授業計画の全体について</p> <p>講義は毎回配布するレジュメを使用しておこなう。レジュメはPMBOK®ガイド第5版(及びISO21500)に基づいて作成したものである。毎回授業の始めに重要ポイントと業務への活用、質問を記述する講義レポートを配布し、終了後回収する。この講義レポートは、講師のコメントを加えて、次の回に受講者に返却し、主要な質問に関して、講義の最初に議論を行う。</p>			