



京都大学

設置期間 2019年4月1日～2020年3月31日

「日本のサービス価値を活用した国際競争力の強化」



教員

教授	原良憲	特命教授	江村克己
教授	若林靖永	特命教授	島田啓一郎
教授	若林直樹	客員教授	田嶋雅美
特定助教	嶋田敏	客員教授	松波晴人

教員紹介



江村克己 特命教授

専門分野

研究開発マネジメント、情報通信システム

Message

日本ではこれから労働人口の急速な減少が見込まれています。AI(人工知能)やロボットといった技術の進歩が労働の一部を代替、高度化する一方で、人は人間らしい仕事をする事で、より豊かな社会を実現していくことが求められています。日本の高度に洗練された文化と先進技術の融合が創り出す新たな社会について、そのグローバル社会での位置づけを含め、皆さんと一緒に考えたいと思います。

参加企業

 コニカミノルタ株式会社、株式会社 公文教育研究会
 その他10社


概要

日本の国内総生産の7割を占め、今後の経済成長のカギを握っているサービス産業の競争力向上に向け、産官学連携で、社会価値の共創フレームワークのデザイン、ならびにサービス創造人材育成に関する活動を推進します。京都大学の学際性と国際性を活かして、日本のサービス・エクセレンスの理論的・実証的研究を、文理融合型アプローチで遂行します。具体的な活動としては、(1)事業経営における価値の創出維持とその仕組みについての研究(2)サービス革新を担う次世代経営人材育成のためのエグゼクティブ教育プログラムを行います。

これら活動により、日本発のサービス・エクセレンスの国際的な研究・教育拠点となることを目指し、日本のサービス産業の国際競争力の強化を図ると同時に、日本からグローバルに、サービス・エクセレンスに関する理論の確立、啓蒙、実践、普及活動を進めてまいります。

【サービス・エクセレンス講座 科目構成】

狙い

 サービス革新を担う次世代の
 サービス創造人材育成・競争力創造を目指す

科目

サービス革新 能力開発	ビジネスモデル 創造能力開発	デザイン・ シンキング能力開発
競争・共創 優位性	おもてなし経営論	サービス・ブランド論
	サービス・ ケイパビリティ論	サービス価値創造論
共通基礎	サービス経営論	



島田啓一郎 特命教授

専門分野

研究開発マネジメント、情報通信システム

Message

あらゆる産業が第4次産業革命とも言われる転換を伴う成長期に入っています。サービス産業においても、IoT・ビッグデータ・人工知能の活用により、効率・品質の向上とともに新たな魅力の創造が進みます。電子情報技術との「共創」もサービス分野の付加価値拡大に貢献すると思われます。



田嶋雅美 客員教授

専門分野

サービスマネジメント、フランチャイズシステム

Message

生産性向上が難しいとされるサービス産業において、「売上アップのリアルな施策」と「少人数運営」を両立し、目標達成を店舗スタッフ全員がチーム一丸となって実現する仕組み作りを支援してまいりました。近年、深刻な人手不足、一方で、オリパラにむけてのインバウンドニーズの高まりを受け、おもてなしロボット「コロ」を開発し、地域観光の現場で「おもてなしIoT」の研究を実践型で進めています。



松波晴人 客員教授

専門分野

新価値創造、行動観察、人間工学、心理学

Message

新しいサービスや製品を生み出す「新価値創造」は、これまでアートとされてきました。新価値創造をなるべくサイエンスにしていこう、という試みが「Foresight Creation」です。この方法論を用いることで組織での議論がスピードアップし、具体的なイノベーションが生まれて来ている。共通言語としてさらに広げていきましょう。