京都大学経営管理大学院

サービス&ホスピタリティプログラム

山内 裕

© 2021 Yamauchi

2006年　経営管理大学院

2010年　サービス価値創造プログラム

2015年　サービスMBA入門プログラム

2018年　観光経営科学コース

2019年　京都大学・コーネル大学国際連携コース（KC-CDO)

2019年　サービス&ホスピタリティプログラムに変更

© 2021 Yamauchi

なぜサービスか?

狭義のサービス: サービス業

GDPの7割がサービスセクター。
製造業や農業などもサービス化を目指す。

広義のサービス: 価値が創造される活動

サービスを革新することで価値を生み出す必要がある。

> “ サービスは、他者あるいは自身のベネフィットのためにコンピタンス(ナレッジとスキル)を適用すること。
>
> Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2016). サービス・ドミナント・ロジックの発想と応用. 同文舘出版.

© 2021 Yamauchi

ホスピタリティ

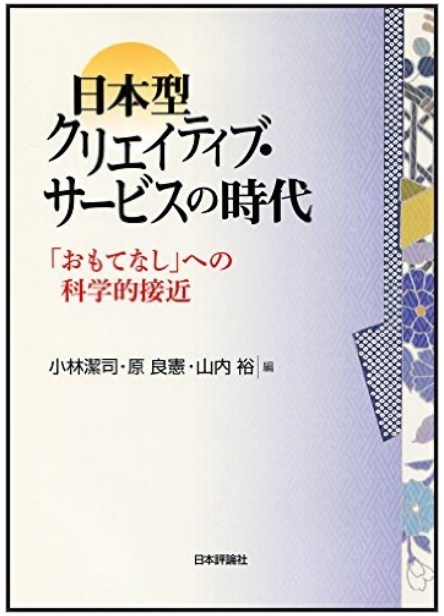
ホテル、レストランなどのホスピタリティ産業に注目。

サービスの文化に関する研究の蓄積。

「おもてなし」など

観光経営科学コースとの連携。

コーネル大学ホテルスクールとの連携。



© 2021 Yamauchi

サービス科学 - ICT

2004年にIBMが提唱し世界に広めてきた。

サービスドミナントロジック – マーケティング

2004年に発表された新しいパラダイム。

サービスデザイン – デザイン

2004年にService Design Networkが設立される。

© 2021 Yamauchi

サービス&ホスピタリティプログラム

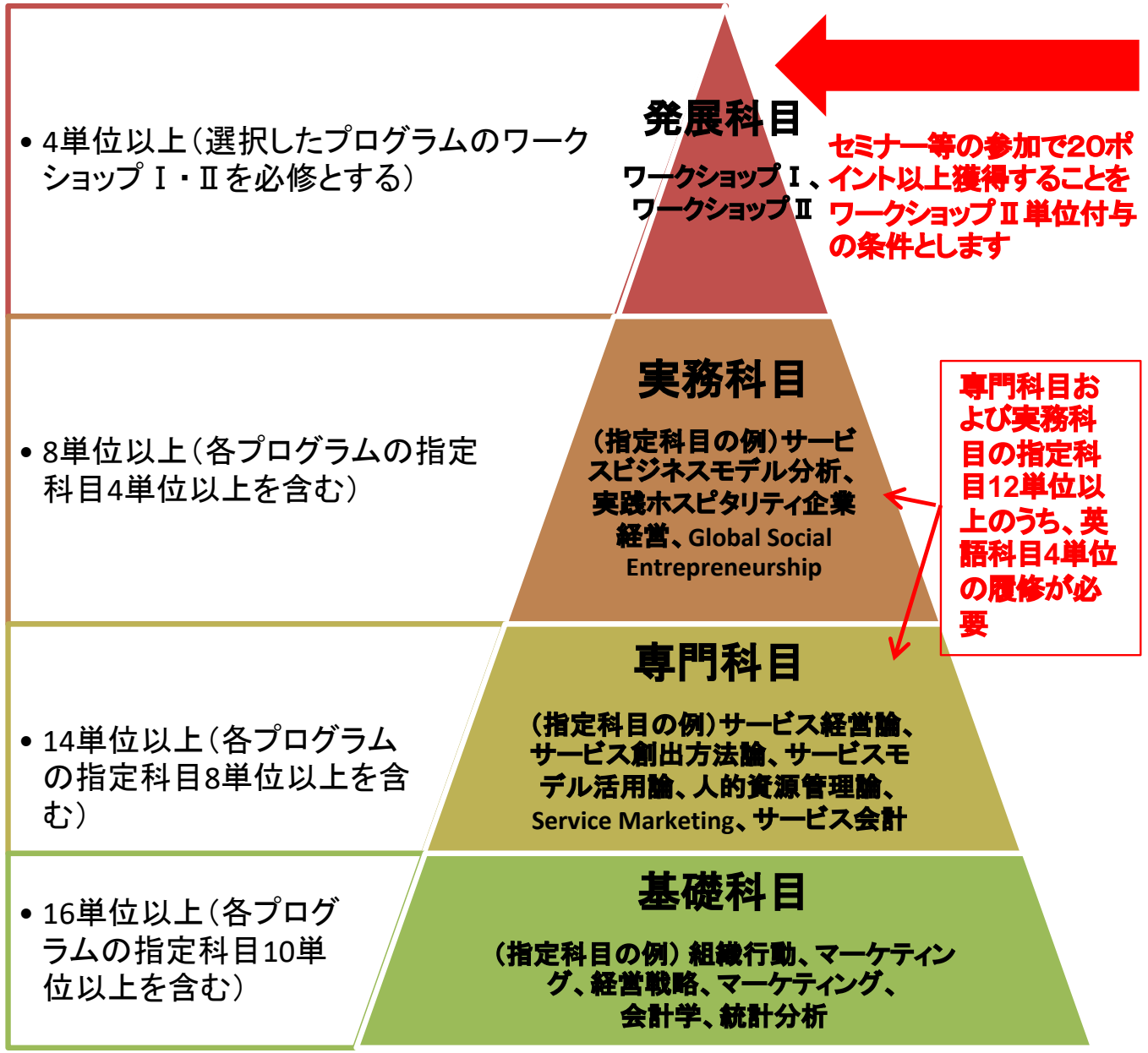
ICT
　ITサービス、DX、サプライチェーンマネジメント

マネジメント
　人的資源管理、マーケティング、消費者文化

デザイン
　サービスデザイン、デザイン思考、アート

© 2021 Yamauchi

経営学修士（専門職）（MBA）＝経済のサービス化・情報化が進展する中、サービスやホスピタリティに関わる経営能力やコンピタンスを備えたマネジメント人材（高度専門職業人）



学術セミナーやシンポジウムへの参加（ポイント制）

2年目

1年目

・修了に必要な単位数は42単位

・修了要件として、修士論文の提出は必要ありません

・履修登録できる単位数は、各学期に24単位まで（1年間に48単位まで）

・2年次に進級するためには、基礎科目及び専門科目を16単位以上修得（基礎科目5科目10単位以上を含む）

ワークショップのテーマ (例1)

- 世俗的宗教コーディネーターに求められる役割
- フェレット健康食品の認知・購入における情報チャネルの分析及び有効なプロモーション手段の考察
- ”Emotion Driven" 感情を重視した新規事業創出方法論の提案
- T-O-Eモデルに基づく日本企業における人工知能技術の採用を影響する要因に関する検討
- オーバーツーリズムの正体　今後の観光マネジメントとは?!
- 難聴者が補聴器を適正購入し円滑利用するために必要な整備に関する考察と提案
- コミュニケーションロボットの普及促進案
- 演劇人は、どのように演劇を仕事としているか？

© 2021 Yamauchi

ワークショップのテーマ (例2)

- 現代のエリートに合う日本酒の探求
- 職業教育におけるサービスイノベーションについての実践学習
- 中国人訪日観光客が求める経験価値の変化
- 地方都市のMICEにおける新たなユニークベニューの提案～福岡市を事例として～
- 大学における起業家・スタートアップ創出のための育成・支援環境の在り方について
- 清水焼における伝統からの脱却　窯元 雲楽窯の未来を考える
- 新卒採用支援サービスの新規サービス提案
- 環境教育演劇ワークショップの社会的価値の定量的評価
- 生き残る銭湯の2つの集客戦略

© 2021 Yamauchi

経営学

ICT・工学・デザイン・アート

実務家教員

村井

菊地

碓井

石原

江尻

蓮行

末長

アート・コミュニケーション寄附講座

前川

原

若林直樹

関口

若林靖永

Han

山内

嶋田

増田

© 2021 Yamauchi

講義の例:

サービス創出方法論の一部

鮨屋のサービス
https://youtu.be/1RHQEUmfM08

サービスの弁証法
https://youtu.be/W4guQEOVvfQ

おもてなし
https://youtu.be/3n9PX8d57f4

© 2021 Yamauchi