



**サービスイノベーション  
教育プログラムと  
情報システム**

山口 高平

慶應義塾大学  
理工学部

**文部科学省「産学連携による実践型人材育成  
事業-サービス・イノベーション人材育成-」**

文部科学省が、**ビジネス知識、IT知識、人間系知識等の分野融合的な知識を兼ね備え、サービスに関して高いレベルの知識と専門性を有するとともに、サービスにおいて生産性の向上やイノベーション創出に寄与する資質をもった人材を育成するための教育プログラム**の開発を、大学に委託するものです。

**全国13大学でサービス・イノベーション  
教育プログラム実施 (13/75)**

- 東京工業大学 **社会的サービス価値のデザイン・イノベーター育成プログラム**
- 筑波大学 **顧客志向ビジネス・イノベーションのためのサービス科学に基づく高度専門職業人育成プログラムの開発**
- 明治大学 **サービス・イノベーションの真髄を把握し、活用する人材育成プロジェクト**
- 東北大学 **サービス・イノベーション・マネージャーの育成ーサービス・セクターの生産性管理のための人材育成ー**
- 京都大学 **「サービス価値創造マネジメント」教育プログラムの開発**
- 西武文理大学 **高付加価値を生む、シミュレーション・マインドを持ったミドル・マネージャー育成プログラムの構築ーサービス・マネジメント100(3段階ケース・メソッド)の開発と運用ー**
- 北陸先端科学技術大学院大学 **情報科学と知識科学を基盤とするサービスイノベーション人材の育成**
- 早稲田大学 **金融サービス・イノベーション・マネジメント研究**
- 滋賀大学 **公共的対話と知的共同作業をベースにイノベティブな「心の習慣」と「イノベーション評価能力」を養成し、地域の競争力の強化にコミットメントする中核的人材育成事業**
- 京都大学 **薬学研究所・薬学部 **ユビキタス健康社会の最新ニーズに対応した実践型人材育成****
- 神戸大学 **サービス産業における価値創造・獲得を果たすイノベーション創出のための人材育成プログラムの開発**
- 関西大学 **プロセスイノベーター育成プログラムの開発**

慶應義塾大学大学院理工学研究科  
エクスペリエンスと講義と研究を一体化した  
スパイラル修士教育プログラムの事業目的  
<http://si.comp.ae.keio.ac.jp/> (慶應 サービス で検索)



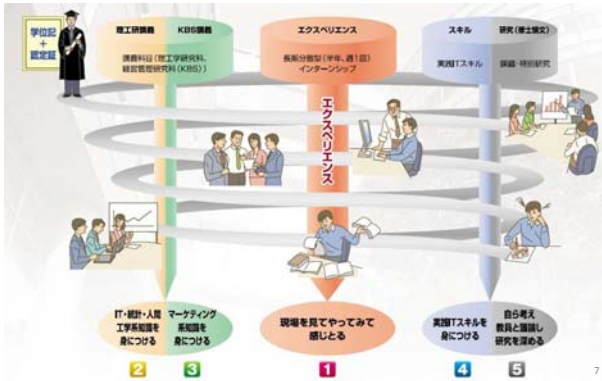
**修士修了条件**

専門科目(14~20単位) + 総合科目  
(0~6単位) = 20単位以上取得  
**マーケティング、スキル、3か月インターンシップ**  
課題/特別研究科目10単位取得

**学生受入現状**

- パンフレット配布(受付デスク)  
Webコンテンツ整備して、学生に周知  
<http://si.comp.ae.keio.ac.jp/>
- H20年度はM1が2名参加。
- H21年度は、プロジェクトメンバーの研究室から17名参加、それ以外の研究室から6名参加。合計23名参加 (OSM専修のM2が2名、M1が21名)
- H22年度は22名参加 (OSM専修のM2が21名、M1が22名) SDM研究科から新たに参加

## ①カリキュラム内容とその体系性



## ②マーケティング戦略 ~09年のプロジェクト紹介~

大学院経営管理研究科教授  
余田拓郎

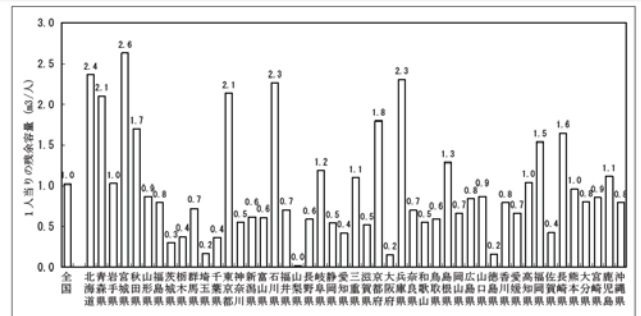
狙い具体的な事例に基づいてマーケティング戦略を策定することにより、マーケティング戦略の実践的な立案能力を身につける。

受講生: 経営管理研究科、理工学研究科、システムデザイン研究科 各修士課程

授業の概要(修士課程2年次1学期開講)

- i) イントロダクション: マーケティングのフレームワーク
- ii) ケース教材によるマーケティングの考え方討論
  - ・サービス財: 香港ディズニーランド
  - ・ビジネス財: 住友電気工業株式会社
  - ・消費財: 若松食品株式会社
- iii) 実務家による課題説明
  - ・株式会社健康バスケット
  - ・東和制電工業
- iv) 各自関心のあるテーマについての課題紹介とスクリーニング
- v) テーマの確定ならびにフィールドワーク(詳細別紙)
- vi) 中間報告・最終報告会ならびに報告書作成

## ごみ処理における自治体ごとの地域差



都道府県別の一人当たりの残容量

ごみ処理に関する危機的状況は自治体ごとに差がある。最終処分場を持っていない自治体は近隣の自治体にごみの最終処理を委託している。

## ごみの有料化と生ごみ処理機

例1 岡山市は2009年2月1日からごみの有料化した。その結果、1月15日から2月10日までに1382基の助成金の申請があった  
⇒ 生ごみ処理機とコンポスト容器の売り上げが急激に増加

種類(可燃・不燃共通)	価格(袋1枚当たり:税込み)
45リットル袋(大袋)	50円
30リットル袋(中袋)	30円
20リットル袋(小袋)	20円
10リットル袋(特小袋)	10円

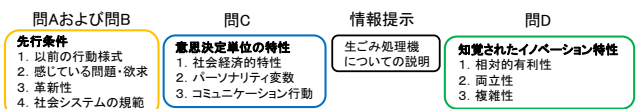
例2 札幌市は2009年7月1日からごみの有料化する

ごみの減量化が急務となっている自治体ではごみ袋を通常価格よりも高く課金することでごみの有料化を行っている。今後ごみの有料化を採用する自治体の割りあいは増加すると見られている。 環境省調べ  
またごみを有料化した市町村では生ごみ処理機の販売台数が増加する傾向が見られる。

## 消費者ニーズの調査

### アンケートの構成

- ▶ 調査目的
  - 消費者の各カテゴリーが普及理論のどの特性と関連が強いかを調査することで、マーケティング戦略立案の参考とする
- ▶ 調査実施方法
  - アンケート業者を通じた、携帯電話調査
- ▶ 調査期間
  - 5月25日～6月5日 (2Week)
- ▶ 調査対象者
  - 全国での無作為抽出 (10代～60代、450標本)
- ▶ 調査項目概要
  - 普及理論における、先行条件、知識段階、態度段階の度合いを示す約30項目
- ▶ 設問項目



## 注目ポイント及び対応する戦略

注目ポイント	戦略	インベーション属性
① 世帯人数が多い	小中学校に販売	試行可能性up
② 社会参加に積極的、情報をより多く求める	園芸展示会での商品紹介	相対的有利性(経済的収益性)up
③ 減量機能に価値を感じている	エコ成果の見える化	相対的有利性(報酬の即時性)up
④ 所有による誇りを感じていない	屋外設置型製品の開発	相対的有利性(社会的価値獲得)up
⑤ 現在の価格が高い	機能を下げて価格低下	相対的有利性(低いインシヤルコスト)up
⑥ パナの"エコアイデア"推進の可能性	肥料回収"循環型農業の実戦"ビジネス	両立性(価値と信念との両立性)up

- ①～③はターゲットに強く訴求する戦略  
④～⑥は消費者全体に訴求する戦略

## 戦略案の提示(プロモーション)

世帯人数が多い



### ◆小・中学校の各クラスに生ゴミ処理機を販売

—給食の残りを肥料化し、学校の菜園に利用し、循環型農業を体験してもらう

- ① コミュニケーション効果(教育的視点)
  - 肥料化する慣習を身に付けた子供が、学校での体験を家庭の購買者である母親に対し、生ゴミ処理機の有用性を伝えることで、購買を促す
- ② 将来の顧客の育成
  - 生ゴミ処理機を体験させることで、将来の購買を促す



試行可能性upで好意的態度の形成

## 戦略案の提示(プロダクト)

減量機能に価値を感じている



### エコ成果の見える化

#### ◆製品に新たなモニターを設置

- 生ごみの減量・消費電力量・料金削減成果をモニターにて表示
- 累積数値をネットワークを通じて、ランキング等を作成
- 優秀者にはインセンティブとして、表彰を行う

→ 経済的優位性・社会的地位の獲得の視点



位	氏名	実量	消費電力
①	〇〇	△△kg	□□W
②	△△	□□kg	××W
③	□□	××kg	〇〇W
④	××	〇〇kg	△△W
⑤	〇〇	△△kg	□□W
⑥	△△	□□kg	××W
⑦	□□	××kg	〇〇W
⑧	××	〇〇kg	△△W
⑨	〇〇	△△kg	□□W
⑩	△△	□□kg	××W

相対的有利性(報酬の即時性)upで好意的態度の形成

## 受講生からのコメント(無記名アンケート)

・企業が抱える現実のマーケティング課題に取り込むという本授業の主題は、非常にやりがいがあり、また、ためにもなった。

・ワークロードは普通の科目の3倍くらいある感じであり、途中で息切れ気味であった。

・チームワークロードはかなり大変な部分もあったが、終わってみれば学ぶことが非常に多かった。

## ③ITスキル科目

- サービス工学特別講義 I  
**UMLモデリング**  
児玉公信特別研究准教授

- サービスサイエンス特別講義 II  
**テキストマイニング**  
北城恪太郎特別招聘教授  
+ 日本IBM東京基礎研究所

## ④長期分散型インターンシップ

- サービス工学特別講義 II
- サービスサイエンス特別講義 II  
週1回、2-3カ月のインターンシップ



## ④-1 サービス工学特別講義Ⅱ インターンシップ報告会

発表タイトル	
13:05 ~ 13:25	スポーツ観戦における携帯アプリケーションの活用の検討と実装
13:25 ~ 13:45	鉄道乗換時の負担感調査及び負担感を低減させる駅構内のサービス提供に関する基礎的検討
13:45 ~ 14:05	東京メトロ運転部における輸送安全サービスに関する従業員意識の分析
14:05 ~ 14:25	プロサッカークラブにおけるファンサービスの改善に向けた取り組み
14:25 ~ 14:45	休 憩
14:45 ~ 15:05	ステークホルダー分析によるトラック隊列走行導入に関する検討
15:05 ~ 15:25	個々のドライバ特性に対応した安全走行支援サービス構築のための基礎的研究
15:25 ~ 15:45	従業員満足度評価に基づく医療安全・サービス活動支援
15:45 ~ 16:05	自治体オントロジーの構築と対応関係の抽出
16:05 ~ 16:15	講 評

19

## ④-2 IBCS インターンシップの実施(昨年)

回	月日	内容	場所
1	9/30	サービスサイエンス概要	矢上
2	10/7	インターンシップ ガイダンス (履修申込とマッチング調整 10/8~10/17)	矢上
3	10/21	コンサルティング入門&オフィスツアー	丸ビル
4	10/28	課題定義・調査設計	渋谷サテライト
5	11/4	調査設計	渋谷サテライト
6	11/11	調査: 調べる・観察する・試す	丸ビル
7	11/18	調査: 調べる・観察する・試す	丸ビル
8	11/25	中間発表	丸ビル
9	12/2	分析: Finding	丸ビル
10	12/9	分析: 構造化	丸ビル
11	12/16	提言まとめ	丸ビル
12	1/20	最終発表・・・提言・実証実験の提案など	丸ビル



ご静聴, ありがとうございました

21