

専攻名	創造技術専攻	必修・選択	選択	単位	2	学期	4Q
科目群	プロダクト・ イノベーション科目群	科目名 (英文表記)	サービス工学特論 Service Engineering			教員名	橋本 洋志

概要	日本の基幹産業となったサービス産業を国際標準にすべく、その要素技術、設計論、運用方法などをサービス工学の観点から学ぶ。この際、サービス価値評価の重要な尺度である人間の満足度の測り方（生理学的計測、心理学的計測）についても学ぶ。本講義では、様々な実例をとおして、サービス工学としての設計、分析、及び人間計測などの知識と活用スキルを体系的に修得する。																															
目的・狙い	<p>様々な場面でのサービスを考えたとき、これを伝達するサービスメディアを工学的観点から考察し、効果的なサービスを創造・評価できる力を身に付けることが本授業の目的である。このため、次の項目を重点的に学ぶ。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人間の内面や行動モデル 2. サービスの満足度評価法 3. 機能評価法 4. サービスの事例分析とサービスメディア設計論 5. 値値共創のメカニズム分析と設計論 <p>これらを通して、サービス工学としての設計、評価の対象を組織、サービスエンカウンター、サービスマネジメント、サービスリカバリー、サービス心理学などを拡大して、次世代に相応しい日本型サービス工学の素養を身に付ける。</p>																															
前提知識 (履修条件)	幅広い分野（従来のサービス、統計、人工物評価、人間と環境との相互作用など）に渡り、それらを総合的にサービス工学として、理解、分析、評価するため、このうち幾つかの項目を事前知識として知っておくことが望ましい。また、マイクロソフトのワード、エクセル、パワーポイントの基本を扱えること。																															
到達目標	<p>上位到達目標</p> <p>満足度を計測した上でサービス評価</p> <p>サービス価値向上のためのサービスメディアとマネジメントの関係論の理解と応用</p> <p>最低到達目標</p> <p>サービスメディアの機能評価</p> <p>サービスエンカウンターに応じたサービスメディアの選定法</p>																															
授業の形態	<table border="1"> <thead> <tr> <th>形態</th> <th>実施</th> <th colspan="2">特徴・留意点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>録画・対面混合授業</td> <td>一</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>対面授業</td> <td>○</td> <td colspan="2">全回、対面授業で行い、多くの知識を教示する形で学ぶ。復習のための録画は行う。</td> </tr> <tr> <td>実習・演習（個人）</td> <td>○</td> <td colspan="2">現有のサービスの工学的分析、評価について学ぶ。</td> </tr> <tr> <td>実習・演習（グループ）</td> <td>一</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>サテライト開講授業</td> <td>○</td> <td colspan="2">質疑応答が求められる。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>一</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>				形態	実施	特徴・留意点		録画・対面混合授業	一			対面授業	○	全回、対面授業で行い、多くの知識を教示する形で学ぶ。復習のための録画は行う。		実習・演習（個人）	○	現有のサービスの工学的分析、評価について学ぶ。		実習・演習（グループ）	一			サテライト開講授業	○	質疑応答が求められる。		その他	一		
形態	実施	特徴・留意点																														
録画・対面混合授業	一																															
対面授業	○	全回、対面授業で行い、多くの知識を教示する形で学ぶ。復習のための録画は行う。																														
実習・演習（個人）	○	現有のサービスの工学的分析、評価について学ぶ。																														
実習・演習（グループ）	一																															
サテライト開講授業	○	質疑応答が求められる。																														
その他	一																															
授業外の学習	サービス工学の要素技術の事前学習、現有のサービスの調査分析が課される。																															
授業の内容	<p>講義は配布する資料を使用して行う。重要ポイントに関する演習は授業中に回収する。これらは、本学の授業支援システム(manaba)を活用する。</p> <p>社会人学習が可能となるよう、やむをえない事由で対面授業に出席できない場合には、事前申請の場合に限り、対応する。</p>																															
授業の計画	回数	内容		サテライト開講	対面/録画																											
授業の計画	第1回	サービス工学とは サービス工学、サービスメディア、サービスエンカウンターなどの用語の概念と定義を学ぶ。また、各分野のサービスとの比較分類の仕方を学ぶ。		有	対面																											
	第2回	サービス要素と顧客モデル サービスを要素に分解して、要素の構成を見ることで要素の客観的分析を行う。また、顧客心理を推定するため、顧客モデルの一つとしてペルソナを紹介する。		有	対面																											
	第3回	サービスの実例と分析 サービスエンカウンターの定義を理解した上で、サービス提供の具体的シーンを通して、そのサービス構造を分析する。この知見を基に、サービス価値向上できるようなサービスメディアやサービスロボットの機能を考究する。		有	対面																											
	第4回	サービスの観点からの五感の身体学 人間の視聴覚特性や生理特性考察した後に、五感に対して満足感を満たすサービスメディアの在り方について考える。		有	対面																											
	第5回	ユーザインタフェース論とユーザビリティ 人工物の人間との関係を結ぶユーザインタフェース論を述べた後に、快適操作性の指標としてのユーザビリティを考える。キーワードは、ストレスフリー、直感的操作、アクションプロセス、時間効率、アフォーダンスなどである。		有	対面																											
	第6回	満足度評価		有	対面																											

		満足度の要因である快適さについて学ぶ、その上で、人間の生理データの特徴と心理との相関性を述べる。次に、メンタルモデル、社会行動学の観点から満足感を考える。満足度の定量的評価法として、アンケート調査法、SD法、生体計測に基づく心理評価法の使用方法と注意点を学ぶ。		
第 7 回	ロボットを用いたサービスメディア 人間の身体動作メカニズムを理解した後に、このメカニズムを合理的にサポートするサービス工学やサービスロボットを取り上げ、これを伝達するのに適するロボットを用いたサービスメディアの設計項目について学ぶ。	有	対面	
第 8 回	技能教育サービス 技能の定義と特徴を述べ、これに起因する教育・学習の困難さを説明する。その上で、技能伝承を教育サービス論の観点から、高いサービス価値を与える教育サービス論を学ぶ。	有	対面	
第 9 回	福祉介護サービス 初めに、老化と福祉について考える。次に、高齢者の日常生活で困っている事例をとりあげ、それに対処するサービスとは何かについて考える。	有	対面	
第 10 回	サービスの品質保証 サービス品質の概念化に基づき、顧客によるサービス品質の評価例を議論し、サービス保証の設計について考察する。	有	対面	
第 11 回	サービスリカバリー サービスデリバリーのシステムそのもの、または、デリバリー時に失敗したとき、顧客や企業の特徴を考慮しながら、サービス品質・価値を極力下げないようリカバリー方法について学ぶ。	有	対面	
第 12 回	サービススマネジメント 企業と顧客の周りにも複数の関係する企業・人間が存在する。これらに対する影響、サービス価値、ブランディングなどを包含したサービスビジネスの考え方を学び、サービス設計の概観を体系化を考える。	有	対面	
第 13 回	サービス設計演習 1 どのようなサービスを提供しているか？サービスのどの要素をターゲットにしているか？4つの特性を具体的に述べると、技術は、何をどのように工夫されて導入されているか、などを考察し、自ら新たなサービスメディアを設計・製作して、それに基づくサービスイノベーションを考える。	有	対面	
第 14 回	サービス設計演習 2 考案した設計のプレゼンテーションとグループワークによる議論を通して、設計案の問題点の見出し方を学ぶ。	有	対面	
第 15 回	総括 全体についての課題の洗い出しやサービス設計の評価に関するポイントを総括する。	有	対面	
試験	サービス工学の要素技術、実践方法、評価・分析方法に関する知識に関する内容の試験を実施する。	一	対面	
成績評価	次のポイントで評価する(合計 100 点満点)。 ・講義への参画度 20 点 : 授業中に提出を求める演習、よい議論に関しても評価 ・レポート 60 点 : 数回のレポート内容を評価 ・最終試験 20 点 : 講義終了後に、これまで獲得した知識・スキルを総合的に評価			
教科書・教材	教科書・教材とも、配布資料およびサーバー上にアップしたコンテンツとして提供する。			
参考図書	学際的分野のため、範囲が広く、示しきれないのでキーワードを下記に示す。 クリスチャングルルース、サービス・ロジックによる現代マーケティング理論: 消費プロセスにおける価値共創へのノルディック学派アプローチ、白桃書房、2015 田口 尚史、サービス・ドミナント・ロジックの進展、同文館出版、2017 ユーザインタフェース関連書、人間工学関連書、他			