

# サービス学の成立

## ～サービス科学・サービス工学の発展を受けて～

日 時 : 2013 年 7 月 8 日 (月) 13 時 00 分 - 17 時 00 分  
会 場 : 文京シビックセンター 26 階 スカイホール (最寄駅: 都営地下鉄 春日駅、東京メトロ 後楽園駅)  
主 催 : 横幹技術協議会、横幹連合  
参 加 費 : 横幹技術協議会会員企業の関係者、横幹連合会員学会の正会員、学生は参加無料。  
当日資料代: 1,000 円

【上記以外】一般 2,000 円 (資料代込)

参加申込: 【事前登録】オンライン申込 ([http://www.trasti.jp/forum/forum38\\_kyg.html](http://www.trasti.jp/forum/forum38_kyg.html))

### 【企画趣旨】

2012 年 10 月、サービス学会(Society for Serviceology)が設立された。ここ 10 年、サービス科学・サービス工学というキーワードの元に進展してきたサービスに関わる学問体系が、文理融合を目指して新しい時代を作り上げるのか? 対象としてサービスを扱うには、極めて主観的な指標である顧客満足度をどう定義するかなど、従来の科学技術は扱い難かった課題を含む。今回はサービス学会の成立に尽力してきた諸氏にサービス学の意味を語っていただく。

### 【プログラム】

		(敬称略)
13:00-13:10	開会にあたって	総合司会: 新井 民夫 (芝浦工業大学) 桑原 洋 (横幹技術協議会 会長)
13:10-13:50	◆ 講演1 サービス学として学会を創る	新井 民夫 (芝浦工業大学)
13:50-14:35	◆ 講演2 サービス科学の基盤構築に向けて	澤谷 由里子 (早稲田大学)
14:35-14:50	休 憩	
14:50-15:35	◆ 講演3 サービス研究の方法論を追求する	竹中 毅 (産業技術総合研究所)
15:35-16:20	◆ 講演4 サービス学における研究動向を観る	戸谷 圭子 (同志社大学)
16:20-16:45	◆ 総合討論	司会: 新井 民夫 講師の皆様
16:45-16:50	閉会にあたって	出口 光一郎 (横幹連合 会長)

# サービス学の成立

## ～サービス科学・サービス工学の発展を受けて～

2013 年 7 月 8 日（月）13 時 00 分～17 時 00 分

### 【 講 演 要 旨 】

#### 講演1

#### 「サービス学として学会を創る」

◆ 新井 民夫（芝浦工業大学）

サービス科学・サービス工学という言葉が一般化する中、2012 年 10 月に設立された学会はサービス学会 (Society for Serviceology) と言う。サービス産業生産性協議会が産業界を取りまとめ、サービス学会が学術界を牽引できるのか。Serviceology とは何か、日本のサービス研究はどの方向に向うのか、そして製造業とサービス業との関係などをサービス学会会長が示す。

#### 講演2

#### 「サービス科学の基盤構築に向けて」

◆ 澤谷 由里子（早稲田大学）

2004 年 12 月にアメリカ競争力評議会の報告書イノベート・アメリカで、サービス経済化に起因する課題を解決するために、分野融合によるサービス科学創出の必要性が提言された。産業全体を対象に、日本で 2010 年 4 月に開始された JST/RISTEX の「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」の成果を中心に、サービス科学の基盤構築の現状と今後の方向性を示す。

#### 講演3

#### 「サービス研究の方法論を追求する」

◆ 竹中 毅（産業技術総合研究所）

サービス工学研究センターは、サービス産業の生産性向上という社会的課題を受けて、2008 年に産総研に設立された。日本の大学では、これまで製造業を支援するための研究、教育体制が整備されてきたが、サービス産業の発展を支えるための科学技術は極めて少ない。サービスの研究、教育体制を確立するためには、工学、経済学、心理学など多くの学術分野の融合が必要となる。本講演では、サービス産業を対象としたサービス工学の研究例を紹介しながら、今後、どのような研究方法論の確立が望まれるのかを議論したい。

#### 講演4

#### 「サービス学における研究動向を観る」

◆ 戸谷 圭子（同志社大学）

2013 年 4 月に開催されたサービス学会の第 1 回国内大会実行委員長として、初回大会を概観する。具体的には、応募／発表／参加状況、また、査読者および参加者に対して事後に行なった評価基準と研究重視点に関する一対比較アンケートを AHP により分析した結果も踏まえ、サービス学会への期待、サービス学研究の方向付けとそれに対する評価基準について論ずる。

## <第38回横幹技術フォーラム 申込書>

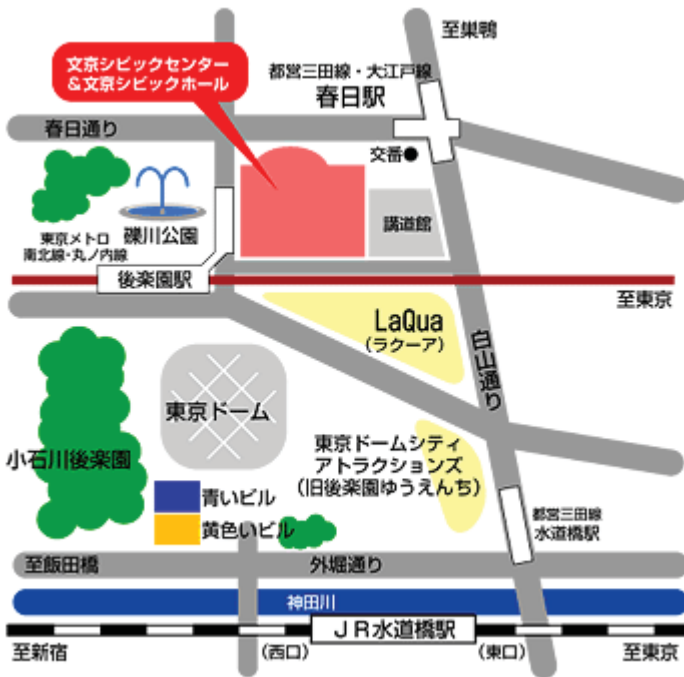
1.お名前： \_\_\_\_\_ 2.ご所属： \_\_\_\_\_

3.電子メール： \_\_\_\_\_ 4.TEL： \_\_\_\_\_

5.参加費区分：※該当するものに○印をつけてください。

- (a) 横幹技術協議会会員企業の関係者 (b) 横幹連合会員学会の会員 (学会名： \_\_\_\_\_ 学会)  
(c) 学生 (d) その他

### 交通案内



文京シビックセンター所在地：〒112-0003 東京都文京区春日 1-16-21

シビックホール26階 スカイホール

問い合わせ：03-5803-1100 (財)文京アカデミー施設管理係