

サービソロジーへの招待

価値共創によるサービス・イノベーション

村上輝康
新井民夫
JST社会技術研究開発センター

—[編著]

New!
2017年
6月刊行



サービスに対して科学的・工学的アプローチを行うことで付加価値を増大させる試みは、2000年代から世界的な潮流となっている。現在、マーケティングやマネジメント分野の新しい取り組みも包摂して、多面的にサービスを研究する「サービソロジー (Serviceology, サービス学)」が日本で進展している。

本書は、サービソロジーの概念、理論、手法を解説し、現段階で可能な限り整理した手引きである。「価値共創」をキーワードにして、サービス現場の改善、新サービスの創出のための枠組みを示すと同時に、研究や事業の参考になる事例を紹介する。科学技術振興機構 (JST) の「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」(’10-16年度) での豊富な成果をもとに、産学官民に有益な知見を提供する一冊。

ISBN978-4-13-042145-4/A5判/並製カバー装/288頁/本体3,900円+税

〈主要目次〉

はじめに

I サービスソロジーとは何か

- 第1章 サービス学とサービソロジー
- 第2章 サービソロジーとサービス価値共創フレームワーク

II 価値共創とサービソロジー

- 第3章 提供者と利用者の「やりとり」による価値共創
—日本型クリエイティブ・サービス
- 第4章 サービスの「便益」と顧客満足—医療サービス
- 第5章 「気づき」に基づくサービス提供者間の価値共創
—介護サービス

- 第6章 eラーニングを通じた「経験価値」の共創
—技能教育サービス

- 第7章 サービス共創価値の「測定尺度」をつくる—金融サービス
- 第8章 サービソロジーは何をもたらすか

III サービスソロジーとイノベーション

- 第9章 サービスを「設計する」とはどのようなことか
- 第10章 サービソロジーで「経営する」
- 第11章 サービソロジーと「技術革新」

おわりに

〈執筆者〉

(はじめに)

土居範久 (慶應義塾大学・名誉教授)

(第1,2章)

村上輝康 (産業戦略研究所・代表 NTTドコモ・取締役)

(第3章)

平本 毅 (京都大学経営管理大学院・特定講師)

山内 裕 (京都大学経営管理大学院・准教授)

原 良憲 (京都大学経営管理大学院・教授)

小林潔司 (京都大学経営管理大学院・教授)

(第4章)

藤村和宏 (香川大学経済学部・教授)

森藤ちひろ (流通科学大学人間社会学部・准教授)

高室裕史 (流通科学大学商学部・教授)

小林 哲 (大阪市立大学大学院経営学研究科・准教授)

川島隆志 ((株)Bizパートナーズ・代表取締役)

(第5章)

村井 純 (慶應義塾大学環境情報学部・教授)

福田亮子 ((株)ベネッセスタイルケア ベネッセ シニア・介護研究所・主任研究員)

神成淳司 (慶應義塾大学環境情報学部・准教授)

(第6章)

浅間 一 (東京大学大学院工学系研究科・教授)

石黒 周 ((株)Sケアデザイン研究所・代表取締役社長)

川田誠一 (産業技術大学院大学産業技術研究科・教授)

慎 祥揆 (産業技術大学院大学情報アーキテクチャ専攻・助教)

鈴木 聡 (東京電機大学未来科学部・准教授)

橋本洋志 (産業技術大学院大学創造技術専攻・教授)

三橋 郁 (東京工科大学工学部・助教)

山下 淳 (東京大学大学院工学系研究科・准教授)

(第7章)

丹野慎太郎 (産業技術総合研究所 人間情報研究部門・テクニカルスタッフ)

戸谷圭子 (明治大学 専門職大学院グローバル・ビジネス研究科・教授)

水野 誠 (明治大学 商学部・教授)

新井康平 (群馬大学 社会情報学部・准教授)

(第8章)

村上輝康 (産業戦略研究所・代表 NTTドコモ・取締役)

(第9章)

西野成昭 (東京大学大学院工学系研究科・准教授)

原 辰徳 (東京大学人工物工学研究センター・准教授)

嶋田 敏 (京都大学経営管理大学院・特定助教)

倉田陽平 (首都大学東京大学院都市環境科学研究科・准教授)

竹中 毅 (産業技術総合研究所人間情報研究部門・主任研究員)

(第10章)

戸谷圭子 (明治大学 専門職大学院グローバル・ビジネス研究科・教授)

(第11章)

新井民夫 (芝浦工業大学 教育イノベーションセンター・教授)

西村悟史 (産業技術総合研究所人工知能研究センター・研究員)

山本吉伸 (産業技術総合研究所 人間情報研究部門・主任研究員)

(おわりに)

村上輝康 (産業戦略研究所・代表 NTTドコモ・取締役)

新井民夫 (芝浦工業大学 教育イノベーションセンター・教授)