サービスサイエンス基礎講座（4119131）

プロジェクト過程でのコミュニケーションや状況変化への柔軟な対応といった“プロセス品質”も満足度を決める要因の一つです。顧客の心を本当につかむには、『価値あるサービス』の提供が不可欠です。これを実現するには、サービスとは何かを知り、サービスの価値を創造しなければなりません。本講座では、サービスサイエンスの第一人者である諏訪氏がサービスサイエンス理論の解説はもちろんのこと、豊富な経験を元に、各企業の抱える課題や背景など、分かりやすくお話しします。ITビジネスに携わる方にはもちろんサービスに携わるすべての方にお勧めのセミナーです。

開催日時	2019年7月11日(木) 10:00-17:00
カテゴリー	事業戦略策定・事業戦略評価　IS戦略策定・IS戦略評価・IS企画・IS企画評価　共通業務（契約管理、BCP、コンプライアンス、人的資産管理、人材育成、資産管理）・セキュリティ・システム監査　業務遂行スキル　サービスマネ
講師	諏訪良武 氏 （クラウンサポティング株式会社　常務執行役員エグゼクティブコンサルタント） 京都工芸繊維大学大学院修士課程修了。オムロン株式会社（当時立石電機）にて、CAD/CAM、組み込みソフトウェアなど開発環境開発のシステム開発に従事。当時の通産省のシグマプロジェクトに出向。マイコン開発の効率化、EOS開発のマネジメントに従事。オムロン株式会社の情報化推進センター長としてグローバルな情報活用を推進。オムロンフィールドエンジニアリング㈱の常務取締役として、フィールドサービス会社の企業改革をリードし、オフィスオートメーション協会からIT総合賞、リックテレコム社の第１回コンタクトセンターアワードでマネジメント賞の金賞、CRM協議会からマネジメント改革賞を受賞。大企業、中堅企業の企業改革プロジェクトやフィールドサービス、コールセンターサービスのコンサルティングを担当。ワクコンサルティング（株）に参加。国際大学グローバルコミュニケーションセンター上席客員研究員、情報処理学会「ソフトウェアジャパン２０１６」運営委員、多摩大学大学院客員教授。これまで過去の経験や習慣に頼り、形として見えなかったサービスや顧客満足（ＣＳ）を科学的に分析（見える化）し、日本企業が課題とするサービス競争力向上のための競争力アップに必要な方法論を提唱。
参加費	ＪＵＡＳ会員/ITC：33,000円　一般：42,000円（１名様あたり　消費税込み、テキスト込み）【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（日本橋箱崎町27日ビル2階）
対象	初級
開催形式	講義、グループ演習
定員	25名
ITSS認定時間	6

主な内容

＜受講者の声＞
・サービスという不確実なものを体系的に教えていただけた。
・サービスプロセスの重要性と顧客の分類の難しさを学べた。
・サービスサイエンスという観点を知ることができた。実際に使えるようになるためには訓練が必要ということは納得ができた。
・講師の話し方がとても分かりやすかった。違う講座も受けてみたい。
・サービスについての理解が深まり、価値あるサービスの検討が出来そうな気がする。
・顧客セグメントを分類分けすることで、アプローチ方法を分けて考えられるようになった。
・実際に想定している題材をもとにワークを行えたので、具体的な理解につながった。本を読んだだけだと
　理解は浅かったことを実感した。
・あいまいな概念の分類軸が整理されとり、アプローチに非常に共感が持てた。
・普段、勘でやっていたことを掘り下げて考えることができた。

サービスサイエンスとは、“サービス”を科学的に分類・分析・モデル化することでさまざまな課題へのアプローチ手段を提示するものです。
サービスは全ての産業において競争優位そのものといえ、いまやサービス業は日本のGDPの約75%を生み出しており、産業の中心を占めています。また、製造業においても顧客ニーズの中心がサービス（製品の提供するサービスを含む）に移行しており、サービスは競争優位そのものだと考えなければならない時代になりました。

しかし、企業におけるサービスマネジメントは、カリスマ経営者の牽引力や、社員の気合いに頼っている部分が多く、どの企業でも実践できる理論として確立されていないのが現状です。そこで、科学的かつビジネスの視点でサービスの理論を明確にすることで、一流のサービス企業に変革する方法として、サービスサイエンスが注目されています。具体的には、サービスの分類、サービスの分解、サービスのモデル化を通して、目指すべきサービスを明確にし、効率的かつ継続的にサービスの改善を行います。

また、サービスサイエンスを活用して論理的に議論することで、関係者の納得性を高め、これまで直観や経験に頼ってバラバラに行われていた改善のベクトルを1つに統合することが可能になります。当初はコールセンターやIT業界での活用が中心でしたが、最近ではその他のサービス業や製造業でも活用が進んでおり、企業変革の新たな方法論として認知されてきています。

本講座では、サービスサイエンスの第一人者である諏訪氏がサービスサイエンス理論の解説はもちろんのこと、豊富な経験を元に、各企業の抱える課題や背景など、分かりやすくお話しします。

＜プログラム＞

１．サービスサイエンスの基礎知識（講演）

２．サービス品質の定義（演習）

３．お客様の事前期待の定義（演習）

４．お客様のセグメンテーション（演習）

５．サービスサイエンスの応用知識（講演）