

授業科目名 <英訳>	サービス創出方法論 Method for Service Creation				担当者所属・ 職名・氏名	経営管理大学院 准教授 山内 裕 経営管理大学院 特定講師 平本 毅					
配当 学年	1.2	単位数	2	開講年度・ 開講期	2017・ 後期	曜時限	水2	授業 形態	講義	使用 言語	日本語
科目区分	専門科目		指定プログラム		S						
学期	2・4		他研究科聴講	可			神戸大学との相互履修		可		
【授業の概要・目的】											
近年注目を集める サービスデザイン と呼ばれる方法を学ぶ。サービスデザインの基本的な考え方を学ぶことから始め、そのいくつかの方法(エスノグラフィ、カスタマージャーニーマップ、サービスブループリンティング、プロトタイピングなど)を実習を通して学ぶ。											
注) 授業の進展を見て内容を変更することがあるので、シラバスを随時更新し開示する。											
【到達目標】											
サービスデザインの基礎的な考え方及び方法を習得する。とりわけエスノグラフィと相互行為の分析を通じて、サービスのデザインが社会・文化のデザインにつながることを理解する。											
【授業計画と内容】											
1週 サービスデザインの体験 デザイン思考の集中コースを利用して、サービスデザインを体験する。短時間でサービスデザインがどのようなものかを理解する。 アサインメント: 特になし。											
2週 サービスデザインの基礎 サービスデザインの背景や基本的な考え方を理解する。また、その方法やツールについて概説する。 アサインメント: 個人で1つのサービスを体験し、それをカスタマージャーニーマップに表現する。チーム全員で共有し、サービスを比較分析する。											
3週 サービスデザインの最先端(1) サービスデザインの最先端を、先進事例の紹介から学ぶ。 アサインメント: 紹介された事例についての感想と、そこから得たサービスデザインの発想を記す。											
4週 エスノグラフィ 文化を理解する方法であるエスノグラフィを学ぶ。特に、観察の手順や留意点(インフォームドコンセントなど)、そしてフィールドノートの書き方を学ぶ。 アサインメント: 個人で1つのサービスを参与観察し、フィールドノートを記述する。チームで全員のフィールドノートを読み合い、それぞれのサービスを文化的観点から分析する。											
5週 相互行為											
----- サービス創出方法論(2)へ続く -----											

## サービス創出方法論(2)

サービス場面の相互行為を分析する手法を学び、その知見をデザインに応用する方法を議論する。

アサインメント:

相互行為データを用いて各自観察と分析を行う。

### 6週 中間発表 1

各チームがこれまでに理解したことを発表し議論する。フィードバックを得て方向修正する。

### 7週 サービスデザインの最先端(2)

サービスデザインの最先端を、先進事例の紹介から学ぶ。

アサインメント:

紹介された事例についての感想と、そこから得たサービスデザインの発想を記す。

### 8週 アイディエーションとモックアップ

デザインコンセプトを導き、モックアップを作成する。

アサインメント:

モックアップを誰かの協力を得てテストする。その結果わかったことをチームで議論する。

### 9週 カスタマージャーニーマップとサービスブループリンティング

デザインするサービスのカスタマージャーニーマップとサービスブループリントを作成することを学ぶ。

アサインメント:

CJMとSBPを完成させる。

### 10週 プロトタイピングとエビデンシング

サービスをプロトタイピングする。実際にサービスを体験できるようなものを作るエビデンスの方法を学ぶ。

アサインメント:

チームでものを完成させる。

### 11週 中間発表 2

各チームのデザインの成果を発表する。フィードバックを得て方向修正する。

### 12週 映像によるプレゼンテーション

デザインされたサービスを伝えるために、短いビデオを作成する方法を学ぶ。

アサインメント:

チームでビデオを作成する。

### 13週 個別セッション

各チームのデザインを教員と個別に議論し、方向修正する。

アサインメント:

チームでビデオを完成させる。

### 14週 最終発表

各チームビデオで発表する。

### 15週 省察

サービスデザインについて振り返りつつ、得られたフィードバックを議論し、改善点を導く。

アサインメント:

個人で最終レポートを提出する。

サービス創出方法論(3)へ続く

## サービス創出方法論(3)

### 【履修要件】

特になし

### 【成績評価の方法・観点及び達成度】

出席と授業における討論への参加（30%），およびアサインメント（70%）。

### 【教科書】

山内裕 『『「闘争」としてのサービス 顧客インタラクションの研究』』（中央経済社）ISBN: 4502137413

### 【参考書等】

（参考書）  
授業中に紹介する

### 【授業外学習（予習・復習）等】

チームで調査を進める。そのために都度課題を出す。

### （その他（オフィスアワー等））

従業時間の他に、実習としてデータ収集・分析の活動含まれることに留意されたい。

オフィスアワーの詳細については、KULASISで確認してください。