デジタル時代のサービスデザイン

特 徴

サービスデザインは、顧客接点からビジネスを体系的に創る取り組みだと言えます。サービスデザインを必要としているのは、サービス企業だけではありません。

メーカーにおいてもサービスデザインが欠かせなくなっています。多く

の優良企業が、自社製品が利用されるあらゆる局面において、わかりやすさ、使いやすさなどの快適性・機能性を追求し、利用体験の満足度を高めるサービスデザインの発想を追求するようになってきました。

サービスデザインのあり方は、近年の急速なデジタル・マーケティングの発展を受けて、大きく変化しています。IoT(Internet of Things: モノのインターネット)はその一例であり、身の回りの製品がインターネットにつながるようになっていく中で、製品とサービスの一体化が進んでいます。今後は顧客との共創を通じて、サービスデザインによるマーケティング成果をいかに生み出していくかが、産業を越えて多くの企業にとって重要になっていくはずで

そこで、本研究会では、先進的企業のサービスデザインにかかわる戦略や実践について学ぶと同時に、ディスカッションを通じた参加者の創発と相互交流を行うことで、気づきの共有とネットワークの構築を目指します。また、アドバイザーが世話役となることで、先進的企業の研究とネットワークづくりの両方が実務に役立つだけでなく、参加者が成長つながる内容になることを目指しております。

事例研究

- ・デザインツナギ
- ・顧客体験
- ・IoTプラットフォーム
- ・ネット仲介サービス

多種多様な
戦略を学ぶ
異業種での
創発と気づき
の共有

相互交流

- ・グループディスカッション
- ・見学会
- ・質疑応答
- ・経験交流

アドバイザー

神戸大学大学院 経営学研究科教授
(公財)日本生産性本部 主任経営コンサルタント

栗木 契 氏
太田 昌宏 氏

例会内容

《第1回例会》

と き： 2018年 8月7日(火) 15:00~18:00 [当本部会議室]

※懇親会 18:10~20:00

テ ー マ： 「デジタル時代のサービスデザイン」

講 師： 神戸大学大学院 経営学研究科教授

栗木 契 氏

視 点 ④ サービスデザインの発想で成功を果たす企業が増えている。背景には、急速なデジタル・マーケティングの発展がある。AI、そしてネットワーキングを活用しながら、サービス起点の問題解決(デザイン)をどのように進めていけばよいのか。デジタル時代のマーケティング思考を学ぶ。

《第2回例会》

と き： 2018年 9月10日(月) 15:00~18:15 [当本部会議室]

テ ー マ： 「IoTを用いた“コト”データ化で建設生産プロセスをデザインする『LANDLOG』」

講 師： (株)ランドログ 代表取締役社長 井川 甲作氏

視 点 ☞ 同社は、コマツ、NTT ドコモ、SAP ジャパン、オプティムの4社が出資して立ち上げた企業である。建設生産に関わるデータを「コト化」し、アプリケーションに提供するプラットフォームである『LANDLOG』を展開する。建設生産プロセス全体を包含する新しいプラットフォームを建設現場の課題解決にどのように役立てていくのか。

《第3回例会》

と き： 2018年10月 3日(水) 15:00~18:15 [当本部会議室]

テ ー マ： 「ネット仲介サービス『ホームプロ』起業の舞台裏」

講 師： 大阪ガス(株) エネルギー・文化研究所 主席研究員 鈴木 隆氏

視 点 ☞ 2001年、リフォーム仲介サイト「ホームプロ」を社内起業した同氏、活動はリフォームの仲介事業だけに留まらず、業界の対応品質向上(顧客満足向上)につながる活動なども行い、利用実績NO.1に育てあげた。起業してからどのように経営を軌道に乗せていったのか。

《第4回例会》

と き： 2018年11月 2日(金) 15:00~18:15 [当本部会議室]

テ ー マ： 「舞台の感動を届ける『劇団四季』のサービスデザイン」

講 師： 四季(株) 制作部長 河崎 誠氏

視 点 ☞ 「劇団四季」は国内に専用劇場として7カ所、その他にも全国各地で1日約13ヶ所での公演を行い、年間では約3000ステージ、300万人を動員している。「四季の会」の会員組織は18万人を超え、「ライオンキング」は10000回を超えるロングラン公演となるなど、「劇団四季」が輝き続ける魅力とは。

《第5回例会》 見学会

と き： 2018年11月28日(水) 15:00~17:30

テ ー マ： 「新しい空港体験を提供する『ITAMI』ブランドの価値創造」

見 学 先： 大阪国際空港 [大阪府豊中市]

視 点 ☞ 約50年ぶりとなる「大阪国際空港ターミナル改修プロジェクト」が進行中。2020年のグランドオープンに向け、今年の4月に34店舗が先行オープンした。「新しい旅と空港体験」を創造する「ITAMI」ブランドの魅力とは。

《第6回例会》

と き： 2019年 1月23日(水) 15:00~18:00 [当本部会議室]
※懇親会 18:10~20:00

テ ー マ： 「参加者のご意見を踏まえ決定します」

講 師： (公財)日本生産性本部 主任経営コンサルタント 太田 昌宏氏

視 点 ☞ 本例会ではこれまでの振り返りなど、メンバー間で意見交流を行う予定。

期 間

2018年 8月 ～ 2019年 1月 全6例会

参加対象

企画部門の方 など

運営方法

- ① 年間6回の定例例会（内、1回は見学会）。
- ② 1社2名までの登録制とし、代理出席不可とさせていただきます。
- ③ 原則として例会は3時間、
 - (i)先進企業講師による企業事例の発表(60分)
 - (ii)グループ討議による発表事例の深堀(30分)
 - (iii)アドバイザーの進行による質疑応答(30分)
 - (iv)例会テーマに関するメンバー相互の経験交流会(60分)
- ④ メンバー間のネットワークが出来るようグループ討議、経験交流会、懇親会を行います。
- ⑤ 各例会の約1カ月前にe-mailにて案内をお送りし、出欠確認をさせていただきます。

● 申込み要領 ●

- 申込み方法： 次項の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。
(ただし、参加社が30社になり次第、締め切らせていただきます。)
折り返し、本研究会年間参加費の請求書をご郵送し、第1回例会案内はe-mailにてお送り致します。
- 参加費： 生産性本部会員(2名まで登録可)：75,600円(消費税含む)
— 一般(2名まで登録可)：86,400円(消費税含む)
*第1回、第6回例会での懇親会費(4,000円程度)は、別途実費を頂戴いたします。
- 問合せ先： 公益財団法人 関西生産性本部「サービスデザイン研究会」担当：金谷・西村^{かなや}
〒530-6691 大阪市北区中之島 6-2-27 中之島センタービル 28階
TEL(06)6444-6464 ・ FAX(06)6444-6450
URL: <http://www.kpcnet.or.jp>

※ 個人情報の取扱いについて

1. 参加申込によりご提供いただいた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ（<http://www.kpcnet.or.jp/>）をご参照願います。参加されるご本人、ご連絡担当者の皆様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申込いただきますようお願いいたします。
2. 個人情報は、『サービスデザイン研究会』の事業実施に関わる参加者名簿等の資料等の作成、ならびに当本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。
3. 『サービスデザイン研究会』の事業実施に関して必要な範囲で参加者名簿等の資料を作成し、当日講師、参加者等の関係者に限り配布させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
4. 個人情報の開示、訂正、削除については、事業部門（TEL 06-6444-6464）または組織部個人情報保護担当窓口（TEL 06-6444-6461）までお問合せください。
5. 本案内記載事項の無断転載をお断りします。

(公財)関西生産性本部 西村 行

FAX (06) 6444-6450

2018 年度「サービスデザイン研究会」参加申込書

ふりがな 会社・機関名		会員区分 (どちらかを○で 囲んで下さい)	生産性本部 賛助会員 一般
所在地	(〒 -)		
派遣者	所属・役職	氏 名	
	TEL () - FAX () - e-mail:		
登録者①	所属・役職	氏 名	
	TEL () - FAX () - e-mail:		
登録者②	所属・役職	氏 名	
	TEL () - FAX () - e-mail:		
連絡担当者 (参加費請求先) ※派遣者と同じ場 合は、その旨ご 記入願います。	所属・役職	氏 名	
	TEL () - FAX () - e-mail:		