

## 2022 年度 個人研究実績・成果報告書

2023 年 4 月 24 日

所属	サービス創造学部	職名	教授	氏名	吉田 優治
研究課題	A「サービス創造の理論構築」 B「サービス創造人材の育成モデル構築」 C「高齢者施設入居者の外部コミュニケーション確保のためのモデル設計・開発・実装」 D「産業観光におけるサービス創造の可能性探求」				
研究キーワード	「サービス創造」「意味のイノベーション」「感情価値意味創造」「OPEN LEARNING による 連携教育モデル」「高齢者施設のサービス創造」「産業観光」	当年度計画に対する達成度	3.概ね順調に研究が進展し、一定の成果を達成したが、一部に遅れ等が発生した		
関連するSDGs項目	4. 質の高い教育をみんなに	9. 産業と技術革新の基盤をつくろう	該当なし	該当なし	

## 1. 研究成果の概要

## A「サービス創造の理論構築」

サービス創造(Service Innovation)の学術的研究と実践的企業活動を推進するためには、何よりサービス創造の概念や理論を構築することが求められよう。この過程で重要なことは「サービス」と「イノベーション」についての一定の共通理解ができるまで研究を進展させることであろう。それらは経済学、経営学、マーケティングなどのこれまでの視点から論じるのではなく、サービスに対する本質的理解である。私はこれまでの理論研究からサービスを「感情・価値・意味が生じる時にそれらが相互に作用しあって生まれる」との理解をしているが、感情、価値、意味それぞれのさらなる理解が必要であることこの一年間の研究で認識するに至った。先行研究を含めてさらなる考察を行い論文にまとめたいと思う。

さらにイノベーションについてはイタリアのロベルト・ベルガンディー教授の主張する「意味のイノベーション」がサービス創造の理解に大きな手がかりを与えてくれると考えている。2023 年度にはサービス創造の予備的考察としてこれまでの研究をまとめて論文を公表したい。なおサービス創造の概念として以下を案出した。

## 【案出中のサービス創造概念】

「サービス受容説」「無関心圏サービスと意識的受容サービス」「公式サービスと非公式サービス」「複合サービスと単体サービス」「階層的サービス」「時系列的サービス感情・意味・価値の変容」「サービスの影響変化」など。

## B「サービス創造人材の育成モデル構築」

「新しいサービスを発想して、実現する」人材を育成することが今後の大学ばかりでなく企業や社会の大きな課題といえよう。そうした状況において初等・中等・高等教育、とりわけ大学教育は何をどう学生に学ばせることが求められているのか。学部開設 15 年目のサービス創造学部の学習教育モデルも試行錯誤の取り組みが求められている。海外の新しい人材育成の方法をアメリカ経営学会年次大会や SXSU Edu.2023 での議論から学びつつ新しい教育学習モデルの再構築を検討した。その一つの試みとして学部の公式サポーター企業の日本航空と連携して3月に「航空会社におけるサービス創造を日本航空社員と一緒に考える研究会」を連続で4回設計運営して企業連携教育モデルの可能性を探求した。これまでの連携は企業や担当教員が学生を教育するという形態で行われることが一般的であるように思われる。この研究会では企業、教員、学生が新しいサービ

スを互いに提案して相互に評価し合うという新しい形態を採用した。今後の企業連携の人材育成モデルの可能性として論文にまとめてみたいと考えている。

#### C「高齢者施設入居者の外部コミュニケーション確保についてのモデル設計・開発・実装」

コロナ感染拡大は病院や高齢者施設における入居者の外部とのコミュニケーションのあり方を一変させた。多くの高齢者が感染防止の観点から長期にわたり施設内で隔離状態での生活を強いられている。こうした状況において施設内の高齢者と外部関係者との直接のコミュニケーションをどう取るのが高齢者介護における課題となりつつある。このことは海外でも問題視され新たな介護サービスが求められている。吉田ゼミでこの問題に関心のある学生と高齢者と外部の人・場所・エンタメをつなぐ実証実験を数年間にわたり繰り返してきた。どう両者をつなぐプラットフォームを構築できるのかを検討している。継続的な介護サービスの実現には、介護施設設置者が新たなサービスの意味を理解するとともに、両者をつなぐテクノロジーやアプリをどう開発するかという課題について探求する必要があることが理解できた。2023年度はこうした課題を解決するための研究を実証研究を行いながら論文にまとめてみたいと思う。

#### D「産業観光におけるサービス創造の可能性探求」

国内外のコロナ感染拡大は世界的規模で観光ビジネスの停滞を引き起こした。こうした状況において「産業観光」という伝統的観光とは異なるアイデアが出てきた。各国や各地域のビジネスを手掛かりとした学習体験型観光である。我が国のインバウンド観光における新たなサービス創造を考えると新しい観光モデルの創造に繋がるかもしれない。韓国産業観光協会は韓国政府とソウル特別市と柳韓大学が産官学で推進してきた産業観光推進事業。ソウル最大の産業団地(1万2千社加盟)で試行錯誤しながら推進中。3月にソウルの韓国産業観光協会を訪問して施設での学習体験と意見交換をしてきた。さらに仁川港湾公社(The Incheon Port Authority)を訪問して崔副社長と産業観光を含めた港湾観光の可能性について意見交換をした。新しい観光モデル構築は、我が国でも観光のサービス創造の視点から求められている。ビジネスを観光に活かすサービス創造の可能性を今年も探求して論文にまとめてみたいと思う。

2. 著書・論文・学会発表等(査読の有無及び海外研究機関等の研究者との国際共著論文がある場合は必ず記載)  
【論文(査読あり)】【著書・論文(査読なし)】【学会発表等】今年度アカデミック研究成果発表なし

#### 3. 主な経費

研究課題に関する図書購入、iPad購入

The Academy of Management(アメリカ経営学会)の年会費および年次大会オンライン参加費

SXSW Education 2022(テキサス州オースティン)の年次大会オンライン参加費

全国ビジネス系大学教育会議の年会費および全国研究大会参加費

韓国産業観光協会および The Incheon Port Authority(仁川港湾公社)の視察および意見交換のための渡航費

#### 4. その他の特筆すべき事項(表彰、研究資金の受入状況等)

「全国ビジネス系大学会議」会長を3期9年間務めて任期満了退任(2013年9月～2022年9月)。  
文部科学省「トビタテ留学 JAPAN」の審査委員。