

2024 年度 個人研究実績・成果報告書

2025 年 4 月 21 日

|            |                            |                    |      |                                       |      |
|------------|----------------------------|--------------------|------|---------------------------------------|------|
| 所属         | サービス創造学部                   | 職名                 | 教授   | 氏 名                                   | 池田武俊 |
| 研究課題       | サービス産業におけるイノベーションと人材に関する研究 |                    |      |                                       |      |
| 研究キーワード    | サービス産業、イノベーション、人的資源、経営戦略   | 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 | 8. 働きがいも経済成長も              | 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

イノベーションの大きな論点である人材と組織の論点から、サービス産業におけるイノベーション人材の特性と、人材に対する企業特種的な能力開発とイノベーションの実現についての継続的な研究である。近年のサービス産業を取り巻く環境変化は、コロナ禍の影響のみならず、人手不足の深刻化、AI やロボット技術の普及がある。この経営環境の変化が人材の在り方と企業行動に大きな影響を与える。人手不足のもと従来とは異なる人材の採用も必要になり、企業が行う教育訓練の仕方やその戦略性が変化する。この変化の必要性については経営者へ聞き取りからも確認された。AI やロボット技術を広く活用する環境が整ってきたことで、サービスエンカウンターのアートメーション化が進行している。従来の労働集約的な構造からアートメーション化していくのであれば、これまで人の暗黙知に依存して対応していた部分を可視化して、人の部分とアートメーションの部分に再設計する必要がある。こうした課題に対し、工場のアートメーション化、オフィスのアートメーション化という先行事例、先行研究を手掛かりに考察し、新しい人材の在り方と能力開発について検討している。

2. 著書・論文・学会発表等

(できるだけご記入ください。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】

その他 本研究の知見を活かして、教科書の分担執筆を担当した。  
佐久間信夫・井上善博・村田大学編著『よくわかる企業論 [第 3 版]』ミネルヴァ書房.2025.

3. 主な経費

書籍代および研究用 PC 購入費として支出した。

4. その他の特筆すべき事項 (表彰、研究資金の受入状況等)

(本文は2ページ以内にまとめること)