


平成20年度採択

プレ戦略イニシアティブ

<分野> 学際、複合、新領域

 筑波大学 *University of Tsukuba*



筑波大学  
研究戦略イニシアティブ推進機構  
Organization for the Support and Development  
of Strategic Initiatives

## 拠点名称：文理融合型サービス・イノベーション研究教育拠点形成のための研究ネットワーク基盤構築

拠点代表者：システム情報工学研究科・教授・高木英明

### 拠点形成活動の概要

21世紀は、科学的・工学的アプローチによるサービス分野の生産性向上が求められる時代です。サービス分野には、飲食、ホテル、医療・介護、コンサルティング、情報通信、そして筑波大学のような教育など、多種多様な業種・業態が存在しますが、サービス産業生産性協議会が選んだ「ハイ・サービス日本300選」に見られるように、実務界では既に多くの成功事例が存在しています。一方、学界においても、サービス・イノベーションのための理論と技術が大いに研究されるようになってきました。

しかし、実務界と学界の間には、いまだ大きな壁が存在します。

本プレ戦略イニシアティブでは、科学の街つくばに、学界と多様な実務界を結びつけるハブとして、サービスを科学する研究教育拠点を形成することを目指しています。つくば発の産学共創による新たな社会貢献と革新的な研究成果に、ご期待ください。

### 拠点形成に係る研究活動の概要

本プロジェクトでは、科学的・工学的アプローチによるサービス生産性向上の理論と実践を、方法論 (methodology) と方法 (method) の2側面から研究しています。

方法論については、中核教員である岡田幸彦 (経営学) のサービス原価企画研究が核となっています。岡田の実証研究によると、わが国の高業績サービス事業者は、非常に興味深い類似の方法論によって“成功するサービス”を開発しています。そこで発見された (1) 効果性のサイエンス、(2) 効率性のサイエンス、(3) 統合のアート、(4) 仮説検証とサービス進化、という4つの要素とその関連づけは、つくば発サービス科学を特徴づける第一の点です。

方法については、中核教員である吉瀬章子 (連続最適化)・繁野麻衣子 (組合せ最適化) を中心とした効率性のサイエンスに関する諸研究と、同じく中核教員である香田正人 (データマイニング工学)・渡辺真一郎 (組織行動論)・近藤文代 (マーケティング工学) を中心とした効果性のサイエンスに関する諸研究が、2本柱となっています。前者においては、従業員のスケジューリング最適化システムを、倉庫会社、バス会社、タクシー会社、医療機関などと連携して共創しています。後者においては、大量データの収集と解析を基礎として、看護コンピテンシー尺度の開発、モバイル・マーケティング構造の解明、わが国の医療法人の成功要因分析などを行っています。

多様な学問分野を背景とする研究者が集い、本プロジェクトのビジョンと戦略を共有しながら、独創的な研究教育を行っている点は、つくば発サービス科学の第二の特徴です。そこで得られた研究成果は、本学大学・大学院及び実務家教育に直結させるとともに、論文や学会発表、及び2回にわたる公開「筑波大学サービス科学シンポジウム」において世に問うています。強い研究発信力も、つくば発サービス科学の大きな特徴です。