

領域プロジェクト名称	サービス評価指標の構築に向けた基礎的研究
担当教員	西野成昭
プロジェクトの狙い	サービスは一般に無形性、異質性、同時性、消滅性などの性質を有していると言われる。サービス科学/工学等の分野で多くの研究がなされるが、そのような性質のために、客観的に共通化した指標でサービスを捉えることは非常に困難である。しかしながら、優れたサービスを適切に設計するためには客観的な評価指標が必要不可欠であり、その構築が望まれている。本プロジェクトでは、そのような問題に対する基礎的研究として取り組む。
プロジェクトの内容	<p>様々な実サービスを対象に、経営に関するデータを収集・分析し、評価となるべきデータ項目や指標を整理し、業種ごとに提案することを試みる。利用する実データは、公開されているデータから収集すると同時に、共同研究先等からの提供を受ける予定である。また、評価指標については、幾つかの業種における具体的な KPI (Key Performance Indicator) の項目も参考にしながら、サービス特有の性質を考慮した、独自の指標を提案することを目的とする。</p> <p>また、本プロジェクトは JST RISTEX 「問題解決型サービス科学研究開発プログラム」の研究プロジェクトの一部として進める。</p>
プロジェクト開催場所	工学部 3 号館
プロジェクト計画	<p>4 月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文献調査 ・ サービス科学/工学に関する基礎的学習 ・ 手法等に関する基礎知識の獲得 <p>5 月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ データ収集、関連評価手法の調査 ・ データ分析 <p>6 月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指標項目の妥当性評価、新指標の提案 ・ 発表及びレポート提出
ホームページ	http://www.css.t.u-tokyo.ac.jp