

一般社団法人システム制御情報学会
サイバーフィジカル・フレキシブル・オートメーション (CyFA)
第16回例会のご案内

「サービス工学の最前線」

一般社団法人システム制御情報学会
CyFA 研究分科会
主査 西 竜志 (岡山大学)

「サービスの生産性向上やサービスによる価値共創に資する方法論や技術を研究・開発するための学際的な工学分野」として、サービス工学があります。21世紀に誕生し、今も発展を続けるサービス工学の最前線について、その第一線でご活躍されている3名の講師の方々をお招きしてご講演いただきます。

まず、がんこフードサービス株式会社の新村 猛 氏に、外食産業を例に、サービス工学の知見を活用したサイバーフィジカルサービスシステムの社会実装事例についてご講演いただきます。続いて、産業技術総合研究所の竹中 毅 氏に、顧客や従業員、企業にとっての価値を多面的に理解した持続可能なサービスシステムのデザインについてご講演頂きます。そして、東京大学 原辰徳 氏にサービス工学 2.0の展開として、サービス工学誕生から20年が経過した今、何を指すべきかについてご講演いただきます。

会員の皆様の多数のご参加をお待ちしております。

◇ 企画：一般社団法人システム制御情報学会 サイバーフィジカル・フレキシブル・オートメーション (CyFA) 研究分科会

◇ 日時：2024年6月11日(火) 13:15～16:50

◇ 場所：対面：大阪公立大学 i-siteなんば 2階 C1室
(〒556-0012 大阪市浪速区敷津東2-1-41)

オンライン：Zoom

◇ プログラム：

13:15～13:20 開会挨拶

13:20～14:20 講演1

『労働集約型サービス産業におけるサイバーフィジカルサービスシステムの実装』

がんこフードサービス株式会社

新村 猛 氏

労働集約型サービス産業はフィジカル空間上におけるサービス提供であるため、人間やマシン、ロボットなどの物理的サービス提供要素とWebやシミュレーション、位置計測などの、Webや情報システムを活用したサービス改善の要素を組み合わせる必要がある。

本講演では、典型的な労働集約型サービス産業である外食産業を例に、サービス工学の知

見を活用したサイバーフィジカルサービスシステムの社会実装事例について概説する。

14:30～15:30 講演 2

『人的資本経営とサービス工学』

産業技術総合研究所 人間拡張研究センター

竹中 毅 氏

現在、多くの産業では人手不足が喫緊の課題となっており、AIやロボット技術を活用した生産性向上や省人化に期待が集まっている。しかしながら、企業が顧客に優れたサービスを提供するためには、従業員の人的資本や知的資本を含めた無形資産を醸成する組織能力が重要である。そこで、サービス工学では、顧客や従業員、企業にとっての価値を多面的に理解し、持続可能なサービスシステムをデザインすることを目指している。

15:45～16:45 講演 3

『サービス工学 2.0の展開：20年が経過した今、何を指すべきか』

東京大学 大学院工学系研究科 人工物工学研究センター

原 辰徳 氏

本講演ではまず、サービス工学のアプローチを「提供側の支援のつくりこみ」(1.0)と「顧客側の支援と共創」(2.0)に大別し、紹介する。その上で、現在の潮流を踏まえたサービス工学 2.0の4つの方向性(ABCD)を提示する。その中で、講演者が取り組んでいる国際標準化の活動(サービスエクセレンス)、価値共創の数理モデルの構築、およびAIを用いた顧客対応や設計支援の変革の可能性について紹介する。

16:45～16:50 閉会挨拶

◇ 参加資格：サイバーフィジカル・フレキシブル・オートメーション(CyFA)研究分科会会員
参加ご希望の方は、2024年5月21日(火)までに、メール(cyfa-staff@okayama-u.ac.jp)まで、①ご所属、②お名前、③E-mail アドレス、④研究例会の出欠、⑤会員所属団体をご連絡いただきますよう、お願いいたします。お早めにご連絡いただけますと幸いです。

※CyFA 研究分科会に参加ご希望の方は、事前にご入会の手続きをお願いいたします。

問い合わせ先：〒700-8530 岡山市北区津島中3-1-1

岡山大学大学院環境生命自然科学研究科知能機械システム学講座西研究室内

CyFA研究分科会(事務局担当：劉、池内)

Tel: 086-251-8059, Fax: 086-251-8059

E-mail: cyfa-staff@okayama-u.ac.jp, Web: <http://cyfa.iscie.or.jp/>