2012 年度　日本人間工学会関西支部春季講演会・パネルディスカッション

講演会：顧客接点で得られる大規模データを活用したサービス工学の実践

パネルディスカッション：　サービスの価値づくり・コトづくりの工学とは？

日本人間工学会関西支部では、以下の講演会を企画いたしました。今年は講師といたしまして独立行政法人産業技術総合研究所より本村陽一先生をお招きして、第一部「顧客接点で得られる大規模データを活用したサービス工学の実践」をテーマに講演していただきます。また第二部は本村陽一先生及び大阪ガス　行動観察研究所所長の松波晴人先生によるパネルディスカッションを行います。

研究者のみならず、企業での商品企画・技術開発のご担当者、そしてこれから社会で活躍する学生の方々にも広くご参加いただければ幸いです。

［日時］　2013 年 3 月 23 日（土）
14：30～　第一部　講演会
15：30～16：30　第二部　パネルディスカッション

［会場］　学校法人常翔学園大阪センター　毎日インテシオ 3F　301/302
JR 大阪駅から徒歩 10 分　有料駐車場有
http://www.joshowelfare.co.jp/study/osaka_center.html

［第一部テーマ］　顧客接点で得られる大規模データを活用したサービス工学の実践（仮）
［第一部講師］　本村陽一先生　独立行政法人　産業技術総合研究所
［講演概要］　無形性、異質性などの特性を持つサービスを対象とした工学を実践するためには、モノではなくコトに対する計算をどのように実現するかが重要な課題になる。そこでサービス現場、とくに顧客接点において生成される大規模データを通じて、サービスという現象に対する制御を行う事例研究や、そのための計算モデル手法などを紹介する。

［第二部テーマ］　サービスの価値づくり・コトづくりの工学とは？
［第二部パネラー］本村陽一先生　独立行政法人　産業技術総合研究所
松波晴人先生　大阪ガス行動観察研究所所長
新家　敦先生　株式会社島津ビジネスシステムズ

参加費

日本人間工学会会員（関西支部会員含む）・学生　無料
非会員・非学生　¥500（当日受付にてお支払い下さい）

参加申込

氏名、所属、連絡先お電話番号、会員・非会員・学生の別を E-mail または FAX にて関西支部事務局までお送り下さい。会場の収容人数に限りがございますので、事前申込にご協力お願いいたします。

2012 年度日本人間工学会関西支部総会・春季講演会

本村陽一　略歴

独立行政法人 産業技術総合研究所 サービス工学研究センター　副研究センター長

1993 年電気通信大学大学院電子情報学専攻博士前期課程修了.
1993 年通産省工業技術院電子技術総合研究所入所
2008 年産総研サービス工学研究センター大規模データモデリング研究チーム長.
2010 年東京工業大学大学院知能システム科学専攻連携准教授兼務.
2010 年大学共同利用機関法人 統計数理研究所　客員教授兼務.
2011 年サービス工学研究センター　副研究センター長.

受賞歴：
2012 年 スケジューリング学会　技術賞(共著)
2012 年 人工知能学会研究会優秀賞(共著)
2011 年 インタラクション 2011 ベストペーパー賞(共著)
2011 年 人工知能学会研究会優秀賞(共著)
2010 年 人間工学会大島正光賞(共著)
2007 年 ドコモモバイルサイエンス賞社会科学部門奨励賞(共同受賞)
2007 年 人工知能学会全国大会優秀賞(共著)
2002 年 情報処理振興機構未踏ソフトウェア創造事業スーパークリエーター
1999 年 人工知能学会研究奨励賞
1998 年人工知能学会全国大会優秀賞

松波晴人　略歴

大阪ガス（株）　行動観察研究所 所長、（株）エルネット　技術顧問

専門分野
行動観察（人間工学、環境心理学、エスノグラフィー）
これまでの行動観察の対象は、主婦の潜在ニーズ探索、導管工事のヒューマンエラー防止、イベントでの人の動き、接客業務のノウハウ、暖炉前での会話行動、店舗における購買行動、など。

経歴
1966 年　大阪生まれ
1992 年　大阪ガス（株）入社　基盤研究所に配属、以後 2006 年まで研究所所属
　　生理心理学、人間工学関係の研究活動に従事
2002 年　コーネル大学大学院にて修士号（Master of Science）取得
2005 年　（株）エルネットと契約し、行動観察ビジネスを開始
2006 年　和歌山大学より博士号（工学）取得
　　博士論文「家庭用機器開発評価プロセスにおける行動観察手法に関する研究」

2008 年　（株）エルネット技術顧問
財団法人社会経済生産性本部サービス産業生産性協議会
「科学的・工学的アプローチ委員会」委員就任
編著「ヒット商品を生む 観察工学」（共立出版）を出版
2009 年　大阪ガス　行動観察研究所を設立し、所長に就任
2010 年　明治大学サービス創新研究所の副所長に就任
2011 年　ビジネスマンのための「行動観察」入門（講談社現代新書）を出版
2012 年　サービス学会の設立メンバーに就任

新家敦　略歴

日本人間工学会代議員、日本人間工学会関西支部企画幹事・評議員、日本人間工学会アーゴデザイン部会 副部会長

1962 年生（広島市）
1987 年 千葉大学工学部工業意匠学科卒
1989 年 千葉大学大学院 工学研究科 修士課程修了
1989 年 株式会社島津製作所 入社
ソフトウェア開発センターにて製品用ソフトウエアの開発に従事
2001 年 同社 IT センターに異動
社内業務用情報系システムの開発・運用に従事
主に、製造、営業、コールセンター支援システムを開発・運用（約 30 システム）
2002 年 04 月 - 2008 年 03 月
和歌山大学 大学院 システム工学研究科 博士後期課程に在籍
2005 年 株式会社 島津ビジネスシステムズに出向
島津グループ向け業務用情報系システムの開発・運用に従事
秘書、広報、総務、人事、診療所、製造、営業、フィールドサービス、企画部門
支援システムを開発・運用（約 200 システム）