

(報告)「大学教育の分野別質保証のための教育課程編成上の参照基準 サービス学分野」

1 作成の背景

日本学術会議では、分野別質保証のための方法として各分野の教育課程編成上の参照基準を策定してきた。サービス学が対象とするサービスは、産業構造の変化に伴い、経営学領域だけでなく、工学領域をはじめとする諸分野で重要な研究・教育対象となっている。日本ではサービス学を体系的に教育する学科が存在しないが、社会的ニーズを踏まえ、横断的な分野であるサービス学教育全般で参照されるべき基準を取りまとめた。

2 報告の内容

(1) サービス学の定義

サービスとは「感情や知識などの価値を提供者と受容者が共創する行為である。サービスは人間を含むシステムにおいて持続的かつダイナミックに生産・提供・消費される」ものである。そして、このような性質をもつ「サービスに関する総合的な学問体系」がサービス学である。サービス学はサービス業での実践を広く援用し、サービス提供者と受容者間の価値の共創性を含めたシステムに関する理論と実践方法を提供する。

(2) サービス学に固有の特性

IoT で代表されるネットワーク化された提供者と受容者の密な関係をより良く理解するには、「受容者の生産過程への参加」や「消費と生産の同時性」などのサービスの特徴をつかむ必要がある。サービス学から生成される理論や実践がこれらの特徴を取り扱おうとする諸科学に影響を与えており、その様子を学ぶことで現代の社会経済システムの理解を深めることができる。

(3) サービス学を学ぶすべての学生が身に着けるべき基本的な素養と学修方法

サービス学を学ぶことの本質的な意義は、サービスの特徴から生ずる諸問題に加え、サービスの品質管理の難しさを理解すること、そしてこれらの諸問題への対応方法を学修することにある。サービス学は実践と深く結びついた学問であり、理論的知識と同時に実践的な教育も不可欠であることから、講義、講読、演習、実習、現場教育など多様な教育方法を組み合わせた総合的かつ体系的なプログラムが必要である。また、サービス学は他の諸領域との連携が重要であることから、主専攻のみならず副専攻として、あるいは、専門外の分野を教養教育として体系的に学ばせることも求められる。これにより、サービスのもつ多様な特徴を踏まえた上での確かな意思決定が行える能力や、問題を設定したり抽象化したりする能力の獲得が可能となる。

(4) 市民性の涵養をめぐる専門教育と教養教育との関わり

市民は日常生活の多くの場面で、本参照基準が対象とするサービスに、受容者として、あるいは、提供者として、積極的にも消極的にも関わっている。従って、サービス学が提供する知識やサービス学の修得を通じて涵養される判断力は、健全な市民生活の遂行において必要不可欠である。

報告全文は、日本学術会議ホームページの以下のURLに掲載しております。
<http://www.scj.go.jp/ja/info/kohyo/2017.html>

問い合わせ先

経営学委員会・総合工学委員会合同 サービス学分科

会委員長 新井 民夫

東京大学 名誉教授

T e l : 0 3 - 6 8 7 4 - 1 8 9 8

事務局参事官（審議第二担当） 桑川 泰一

T e l : 0 3 - 3 4 0 3 - 3 2 8 8