知識科学研究科セミナー（第5回）

テーマ

「闘いとしてのサービス：新しい理論的視点」

Service as a Struggle : A New Theoretical Perspective

講演者：　京都大学経営管理大学院
講師　山内　裕　氏

日　時：　平成２６年７月４日（金）
１５：１０ ～ １６：４０

場　所：　知識科学研究科講義棟２階　中講義室

講演要旨：

鮨屋、ファストフード、イタリアンなどにおける店員と客のやりとりをビデオ撮影し、エスノメソドロジー・会話分析の手法で分析している。前半はビデオを見せながら、この分析を紹介する。その経験的分析を踏まえて、「サービスとは闘いである」というテーゼを提案する。フレンドリーで丁寧に見えるサービスの本質は、客と提供者が御互いを試し見極める「闘い」であると主張し、おもてなしやホスピタリティという十全の美しい概念を乗り越えることを模索する。そして、顧客という事前に前提された主体が持つ潜在ニーズを満たすという枠組みで語られることの多い、ユーザ中心のサービスデザインを乗り越え、ユーザ脱中心のサービスデザインの方法論を探る。

講演者略歴

2000 年　京都大学大学院情報学研究科修了 情報学修士
2006 年　UCLA Anderson School of Management 修了 Ph.D. in Management
2004 年～ 2010 年
Palo Alto Research Center, Inc. Member of Research Staff II
2010 年～ 京都大学経営管理大学院　講師

※なお，本セミナーは共通科目「先端科学セミナー」（セミナー受講により単位認定を行う共通科目）の対象セミナーです。
本セミナーに関しましては、参加申込み・予約等は必要ございませんので、直接会場にお越しくださいますようお願いします。

お問い合わせ先：共通事務管理課 共通事務第一係（E-mail：ks-secr）