



# サービスを デザインする

- 知識科学と情報科学からのアプローチ -

2014年7月7日(月) 13:00 ~ 16:10

筑波大学 第3エリア 総合研究棟B棟1階 0110 公開講義室

どなたでも参加できます。申込は不要です。当日、直接会場にお越し下さい。

## セミナーの主旨

サービス利用に関する洞察 (insight) を得て、利用者が本当に求めているものを理解することが、優れたサービスを創り出す鍵である。そして、洞察を得る最良の方法は、利用者をサービスデザインに巻き込むことと言われるが、その具体的方法はさまざまである。本セミナーは、利用者をサービスデザインに巻き込む方法を、2つの学問分野 - 知識科学と情報科学 - から眺めようとするものである。知識科学では、フィールドワークやグループ発想の方法で、利用者の潜在的ニーズをつかもうとする。情報科学ではプロトタイプによる実験などの方法で、利用者の直接の反応を知ろうとする。二つのアプローチは互いに補い合うことで、サービスデザイン創造の質を高めて行ける。

## プログラム

- 13:00-13:05 開会挨拶 國藤 進 (北陸先端大)
- 13:05-13:10 セミナーの主旨説明 神田陽治 (北陸先端大)
- 13:10-13:40 「フィールドワークを伴うグループ知識創造教育」 國藤 進 (北陸先端大)
- 13:40-14:10 「気づきを支援するシステムによる生活支援 - 高齢者支援 -」 金井秀明 (北陸先端大)
- 14:10-14:40 「ビデオを使ったラピッドエスノグラフィー」 神田陽治 (北陸先端大)
- 14:40-14:55 休憩
- 14:55-15:25 「大量の時刻パタンの可視化」 三末和男 (筑波大学)
- 15:25-15:45 「写った中身で自己制御する新しいデジタルカメラ」 田中二郎 (筑波大学)
- 15:45-16:05 「次世代Eコマースサービスのユーザインタフェース」 益子 宗 (楽天技術研究所)
- 16:05-16:10 総括、閉会挨拶 田中二郎 (筑波大学)