

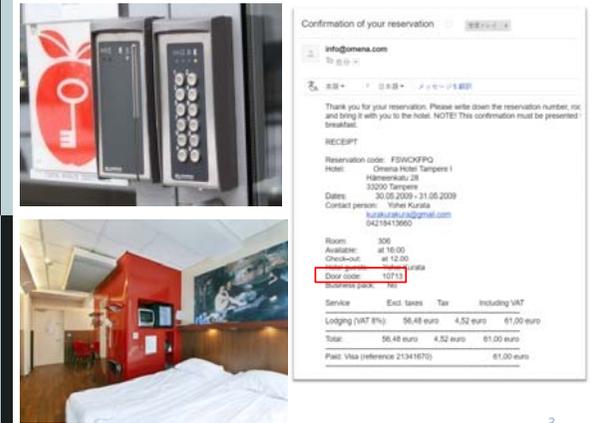
# 観光情報学 2017年度第8回 サービス工学の視点から 観光を考える

首都大学東京 都市環境学部 自然・文化ツーリズムコース  
倉田 陽平  
ykurata@tmu.ac.jp



変なホテル (ハウステンボス, 舞浜)

2



Omena Hotel (フィンランド各地)

3

## ホテル客室向けタブレット端末 eeTab\*



## なぜホテルは「IT化」するのか？

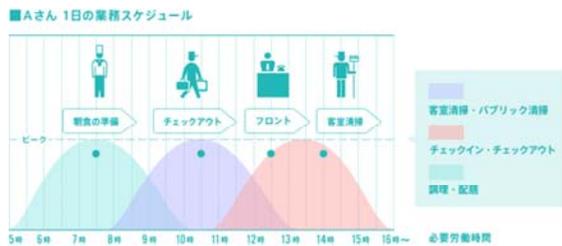


5

## IT化による生産性の改善: 予約



## 生産性をさらに上げる工夫: 星野リゾートのケース



7

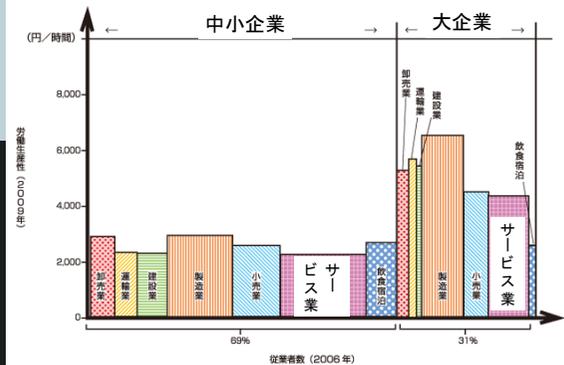
## 生産性をさらに上げる工夫: 加賀屋ホテルのケース



「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」36年間1位

8

## 各産業の労働生産性



従業員数 (2006年)

## なぜサービス産業は生産性が低いのか？



10

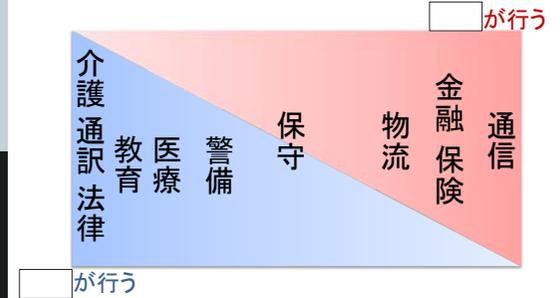
## 「サービス」の4つの特性

- 性: 「形」がない
- 性: 生産と消費が切り分けられない
- 性: 従業員や顧客ごとに品質が異なってしまう
- 性: 保存や在庫が効かない



11

## さまざまなサービス業



観光関連サービス(宿泊・交通・飲食・ガイド)はどのあたりのポジションだろうか？

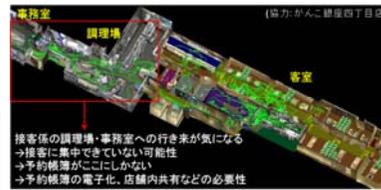
12

## サービス工学

- サービス産業全体をターゲットとする、新たな工学領域
  - 2005年頃に日米で同時に誕生した
- 工学で培われてきたさまざまな技術をサービスの設計・評価・改善に応用する
  - クオリティ・コントロール(QC)
  - 行動計測・生体計測
  - コンピュータ・シミュレーション
  - ロボットや情報端末の導入



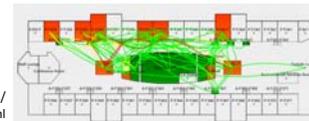
## サービス工学の技法① 行動計測



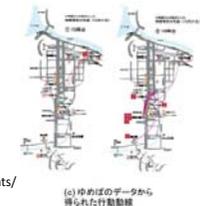
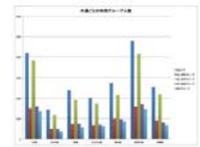
接客係の調理場・事務室への行き来が気になる  
→接客に集中できていない可能性  
→予約帳簿がここにしかない  
→予約帳簿の電子化、店舗内共有などの必要性

<http://www.kodo-lab.co.jp/サービス案内/行動計測サービス/>

<http://eetimes.jp/ee/articles/1403/28/news073.html>



## サービス工学の技法① 行動計測



<https://unit.aist.go.jp/cfsr/contents/meti-h22/project07.htm>

## サービス工学の技法② 顧客類型化とペルソナ法

クラスタリングの切りロイメージ

クラスタリングサンプル



ランク	セグメント	構成比(顧客数)	構成比(売上)
1	高ロイヤルティ・伝道者	6%	32%
2	平均的消費者	21%	18%
3	伝道者子孫	6%	14%
4	普及次第	9%	8%
5	ブランドショッパー	2%	7%
6	バーゲン狙い	10%	4%
7	オンラインショッパー	3%	3%
8	B社からシフト	5%	2%
9	ニュートラル	21%	7%
10	企業買手	1%	2%
11	4ポケット	4%	2%
12	ショウルームینگ	12%	1%

上記はイメージ。ネクストベストアクションでは更に細かいレベルでクラスタリングを行います。(図2)

<http://summit.ismedia.jp/articles/-/913?page=2>

16

## サービス工学の技法② 顧客類型化とペルソナ法



ペルソナ「山崎里菜」さん  
家族といっしょに遊ぶのが、旅行を楽しむ。私は家族専用のツアーコンダクター。

旅行に関連した行動パターン

- 1. 旅行計画: 家族に誘われて旅行先を決定し、事前に家族専用のツアーコンダクターを依頼する。
- 2. インターネットの検索: 旅行先やホテル、交通手段を調べ、家族専用のツアーコンダクターに相談する。
- 3. 旅行中の行動: 旅行先で家族専用のツアーコンダクターと会い、旅行先での行動を案内される。

山崎さんの目的とゴール

- 目的: 家族に誘われて旅行先を決定し、事前に家族専用のツアーコンダクターを依頼する。
- ゴール: 旅行先で家族専用のツアーコンダクターと会い、旅行先での行動を案内される。

山崎さんの体験をどう伝えるか?

- 1. 旅行先での体験: 家族専用のツアーコンダクターと会い、旅行先での行動を案内される。
- 2. 旅行先での体験: 家族専用のツアーコンダクターと会い、旅行先での行動を案内される。

<http://www.coprossystem.co.jp/marketingblog/2012/01/17.html>

## サービス工学の技法③ マルチエージェントシミュレーション



<http://www.disaster.archi.tohoku.ac.jp/ohno/>



[http://www.ai.soc.i.kyoto-u.ac.jp/trafficsim\\_viewer.html](http://www.ai.soc.i.kyoto-u.ac.jp/trafficsim_viewer.html)



<http://www.novasim.com/hcprophet/outpatient-clinic-flow-improvement.html>



<http://www.youtube.com/watch?v=3NDUWV9UAVs>



## 仕掛けの用意



28

## 誰にとっての仕掛けか？

- 子供か？ 親か？ カップルか？
- 初来訪客か、リピーターか？

ペルソナ法  
が有効！



29



30

## 今日のキーワード

- サービス工学
- 行動計測
- ペルソナ法
- マルチエージェントシミュレーション
- 顧客満足度
- 経験価値
- 価値共創



31

## 発表会について

- 「授業で習ったことをふまえ、新しい観光情報ツールまたは情報を使った新たな観光を提案して下さい」
- 一人3分
- 6/14(2年生)、6/21(3年生)を予定
- スライドはPowerPointで作成し、当日2限までにメールで下の宛先へ送付してください  
kurakurakura@gmail.com

32

## 今まで印象的だったアイデア

- 風景にあった音楽を投稿しあい、ラジオのように聞き合うアプリ
- 「ベンチに一言」投稿サイト
- トイレ行列自虐自慢アプリ
- ガイド端末から香りの漂う美術館



33