

第12回 工学院特別セミナー

12th Special Research Seminar of School of Engineering

「顧客はサービスを買っている： サービス改革の理論構築」

松井 拓己 Matsui Takumi

松井サービスコンサルティング代表

講演内容

様々な業界でサービスが事業の競争力や成長力を大きく左右するようになってきました。サービスの生産性向上の必要性が高まる中で、今まで以上にサービス改革の取り組みが活発になっています。2015年からは、「日本サービス大賞」が始まり、内閣総理大臣賞をはじめ、各省の大臣賞、地方創生大臣賞により、“きらり”と光るサービスを表彰しています。

講演者の松井氏は同賞の運営ワーキンググループ委員を務め、審査等で全国各地を飛び回る日々を過ごしておられます。各種ビジネス誌に連載を抱え、サービス改革の現場事例から得た豊富なデータと知見をもとに、サービス改革の理論構築を進めるとともに現場の実践支援を続けています。講演では、サービスの本質およびサービス改革の理論構築について論じていただきます。

日時: 2019年6月10日(月) 16:45-18:15 (入場無料、予約不要)

会場: 東京工業大学 大岡山キャンパス 西9号館 5階 508号室

対象者: サービス事業、製造業のサービス化、サービスサイエンス、顧客との価値共創、に興味のある学内外の研究者、大学院生等

言語: 日本語

<講演者の紹介>

松井 拓己 Matsui Takumi

松井サービスコンサルティング 代表



サービス改革の専門家として、業種を問わず数々の企業の支援実績を有する。国や自治体、業界団体の支援や外部委員、アドバイザーも兼務。サービスに関する研究会のコーディネーターも務める。業種を越えたサービスの専門家としてメディア取材を受けるなど、さまざまな方面で活躍。

岐阜県出身。名古屋工業大学 大学院
産業戦略工学専攻(MOT)修了。

(株)ブリヂストンでの事業開発プロジェクトリーダー、
ワクコンサルティング(株)での副社長を経て、
独立し、現職。

著書に、『日本の優れたサービス』(生産性出版、
2017年)がある。



<お問合せ>
開催担当部局：工学院・経営工学系
担当教員：妹尾 大
senoo.d.aa[at]m.titech.ac.jp
事務担当窓口：小泉
koizumi.n.aa[at]m.titech.ac.jp
(03)5734-2251

(メールアドレスは[at]を@に置き換えてください)