

「Quality とHealthを基盤におく  
サービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座

## 総括寄付講座の概要紹介

水流 聡子（つる さとこ）

特任教授・共同代表  
工学系研究科 人工物工学研究センター（兼務）

(2020年10月1日 ~ 2025年9月30日 5年間)

**【共同代表・担当教員・協力教員】**

**【共同代表】**  
 浅間 一  
 工学系研究科 精密工学専攻 教授  
 坂田一郎  
 総長特別参与  
 工学系研究科 技術経営戦略学専攻 教授  
 水流聡子  
 総括プロジェクト機構 サービスエクセレンス  
 総括寄付講座 特任教授  
 工学系研究科 人工物工学研究センター  
 特任教授(兼務)

**【担当教員】** \*共同代表を除いて記載

笠井 清登  
 医学系研究科 脳神経医学専攻 教授  
 佐々木 司  
 教育学研究科 総合教育学専攻 教授  
 高橋 美保  
 大学院教育学研究科 教授  
 太田 順  
 人工物工学研究センター 教授  
 原 辰徳  
 人工物工学研究センター 准教授

サービスエクセレンス総括寄付講座  
 安井 清一 特任准教授

**【協力教員】**  
 江崎 浩 情報理工学系研究科 教授

**【寄附者】**

一般財団法人日本規格協会  
 一般財団法人日本科学技術連盟  
 一般財団法人日本品質保証機構  
 トヨタ自動車株式会社  
 積水化学工業株式会社  
 株式会社ベリサーブ  
 ※平成25年度「東京大学稷門賞」授賞  
 小林クリエイティブ株式会社  
 前田建設工業株式会社  
 三菱重工業株式会社  
 日本電気株式会社  
 医療法人財団利定会  
 医療法人むつみホスピタル  
 株式会社Cvision  
 一般社団法人ハートコミュニケーションズ

**社会貢献**

各領域における  
社会貢献

**産業**  
**医療・介護**  
**地域・自治体**

**研究**

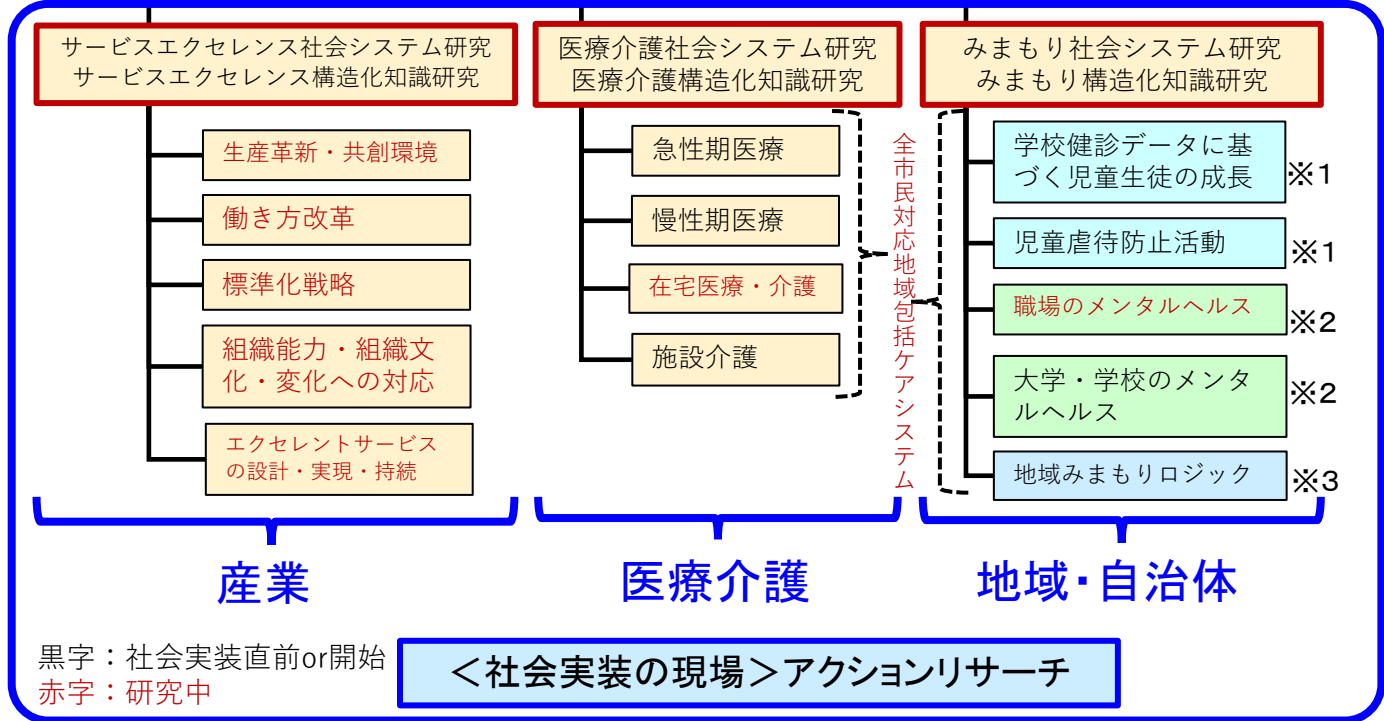
- ① エクセレントサービスの設計モデル実現と持続化の方法論
- ② PDCAサイクル高速化のための指標と計測・評価手法
- ③ 医療介護知識の可視化・構造化・標準化と再利用化のための方法論
- ④ みまもりロジック

**教育**

- ① サービスエクセレンス人材育成のための高度教育プログラム開発
- ② 医療介護の質知識化人材育成のための高度教育プログラム開発
- ③ 地域の科学的みまもり人材育成のための高度教育プログラム開発

QualityとHealthを基盤におく  
 サービスエクセレンス社会システム工学総括寄付講座

社会実装によるナレッジ  
 エコシステム



※1  
 保育園・幼稚園・小学校・中学校・高校  
 とつなぐこどもの成長みまもり  
 自治体の専門チーム連携:市町村家庭  
 相談所・都道府県児童相談所

※2  
 メンタルヘルス統合管理データに基づく  
 問題出現の防止により、だれもが社会  
 生活・社会活動に参加できる社会システ  
 ム構築

※3  
 実自治体との社会実装化プロジェクト

### SE研究会（教育プログラム）

- 日本規格協会
- 日本科学技術連盟
- 日本品質保証機構
- 講師養成研修会参加事業者

### SE研究会（学術研究）

- 企業系：浅羽・新倉・築瀬
- 大学系：伊藤・木内・横山
- 学内：原・安井・水流

### 知識共有会・ワークショップ

- JSQC生産革新&サービスエクセレンス部会との共催

### 国際規格・国内規格の開発

- ISO TC312/サービスエクセレンス/WG2
- JIS

### 共同研究

- ドクターズモバイル(株) 国際OI
- 三菱重工業(株)
- (株)プリジストン
- その他（調整中）

### アカデミア間共同研究

- 奈良県立医科大学
- 国立がん研究センター

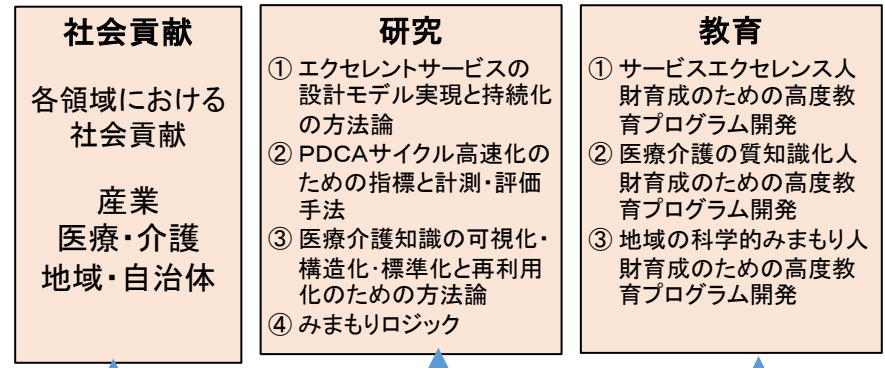
### 共同研究契約病院

- 大久野病院
- 奈良県立医科大学附属病院
- 東京臨海病院
- ベルランド総合病院
- 藤枝市立総合病院（準備中）
- その他（調整中）

**【寄附者】**

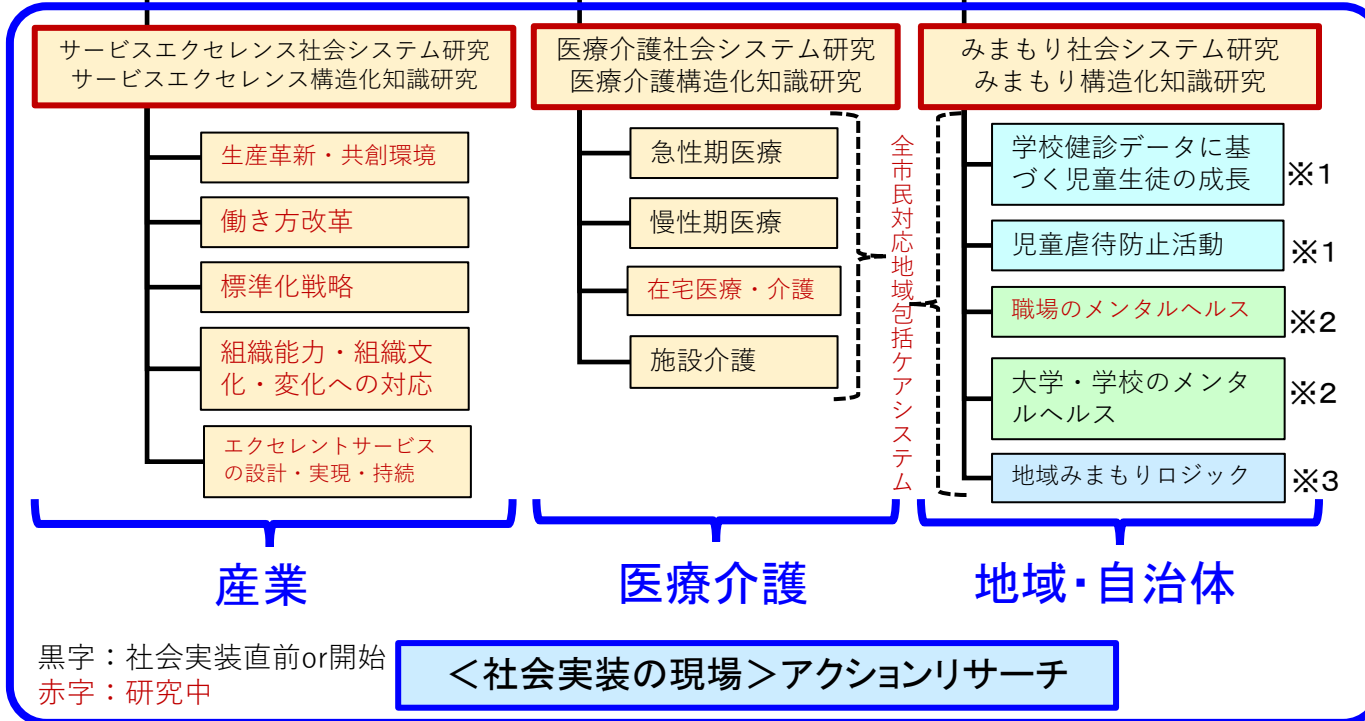
一般財団法人日本規格協会  
 一般財団法人日本科学技術連盟  
 一般財団法人日本品質保証機構  
 トヨタ自動車株式会社  
 積水化学工業株式会社  
 株式会社ベリサーブ  
 ※平成25年度「東京大学稷門賞」授賞  
 小林クリエイティブ株式会社  
 前田建設工業株式会社  
 三菱重工業株式会社  
 日本電気株式会社  
 医療法人財団利定会  
 医療法人むつみホスピタル  
 株式会社Cvision  
 一般社団法人ハートコミュニケーションズ

(2020年10月1日 ~ 2025年9月30日 5年間)

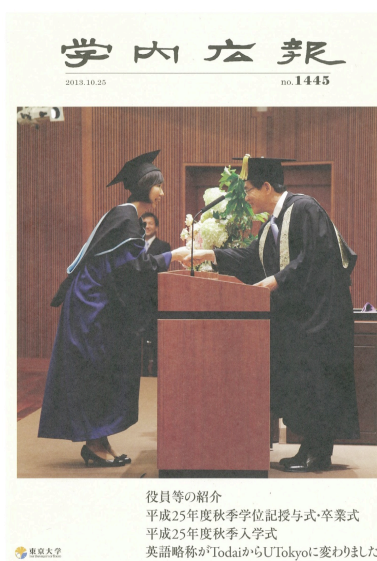


QualityとHealthを基盤におく  
サービスエクセレンス社会システム工学総括寄付講座

社会実装によるナレッジエコシステム



講座名称	年度	設置・更新日付	寄附者	
医療社会システム工学寄付講座	2006	7月1日 設置	株式会社ビー・エム・エル	
	2007		東芝住電医療情報システムズ株式会社	
	2008		岡谷電機産業株式会社	
	2009		株式会社竹中工務店	
	2010		株式会社ベリサーブ	
医療社会システム工学寄付講座	2011	7月1日 更新	株式会社ベリサーブ ※平成25年度「東京大学稷門賞」授賞	
	2012			
	2013		- 2008年のリーマンショックの影響で、寄付事業者が著しく減少	
	2014		- 2010年から準備していた更新申請が危うくなった。	
	2015		- 1期の寄付残額を2期投入することを、1期の寄付事業者が承認	
品質・医療社会システム工学寄付講座	2016	7月1日 更新	トヨタ自動車株式会社 株式会社デンソー 積水化学工業株式会社 一般財団法人日本規格協会 一般財団法人日本科学技術連盟 株式会社ベリサーブ	
	2017		パラマウントベッド株式会社	
	2018		小林クワイエット株式会社	
	2020		一般財団法人日本健康管理協会	
	「Quality とHealthを基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座	2020	10月1日 設置 (1期)	一般財団法人日本規格協会 一般財団法人日本科学技術連盟 一般財団法人日本品質保証機構 トヨタ自動車株式会社 積水化学工業株式会社 株式会社ベリサーブ 小林クワイエット株式会社 前田建設工業株式会社
2021			三菱重工株式会社	
2022			日本電気株式会社	
2023			医療法人財団利定会 むつみホスピタル	
2024			株式会社Ccvision	
2025		9月30日まで	一般社団法人ハートコミュニケーションズ	
「Quality とHealthを基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座		2025	10月1日 更新 (2期)	※高額寄付: 共同研究的伴走
		2026		(ご寄付を募集中)
		2027		
		2028		
	2029			
2030	9月30日まで		※年毎に100万円で、5年間	



役員等の紹介  
平成25年度秋季学位記授与式・卒業式  
平成25年度秋季入学式  
英語略称が「TodayからUTokyo」に変わりました

**CLOSE UP** 平成25年度「東京大学稷門賞」授賞式が挙行される (本部社会連携推進課)

平成25年度「東京大学稷門賞」の受賞者が、株式会社ベリサーブ 代表取締役社長 新塚義典氏、エスレリサーチセンター 代表取締役 山本 浩之氏に決定し、授賞式が10月10日(土) 17時30分から伊藤漢語学館第2ホールにおいて挙行されました。

本賞は、学部の活動、ボランティア活動、社会貢献、国際交流、学生活動の発展に大きく貢献した個人、法人又は団体に対し授与するもので、平成14年度より毎年行っています。

授賞式では、受賞者の紹介、各受賞者への表彰状及び記念品の贈呈があり、その後、新島の挨拶、受賞者からの挨拶が行われました。また、授賞式引き継ぎ、セッションが行われ、受賞者及び受賞関係者と本学関係者の懇話が制作の準備段階の中で行われました。

なお、受賞者の授賞状は次の通りです。

株式会社ベリサーブ代表取締役社長 新塚義典氏  
エスレリサーチセンター 代表取締役 山本 浩之氏

株式会社ベリサーブ代表取締役社長 新塚義典氏  
エスレリサーチセンター 代表取締役 山本 浩之氏

株式会社ベリサーブ代表取締役社長 新塚義典氏  
エスレリサーチセンター 代表取締役 山本 浩之氏



# PCAPSとは

## 患者状態適応型パスシステム：PCAPS Patient Condition Adaptive Path System

### 診療プロセス質・安全保証システム確立

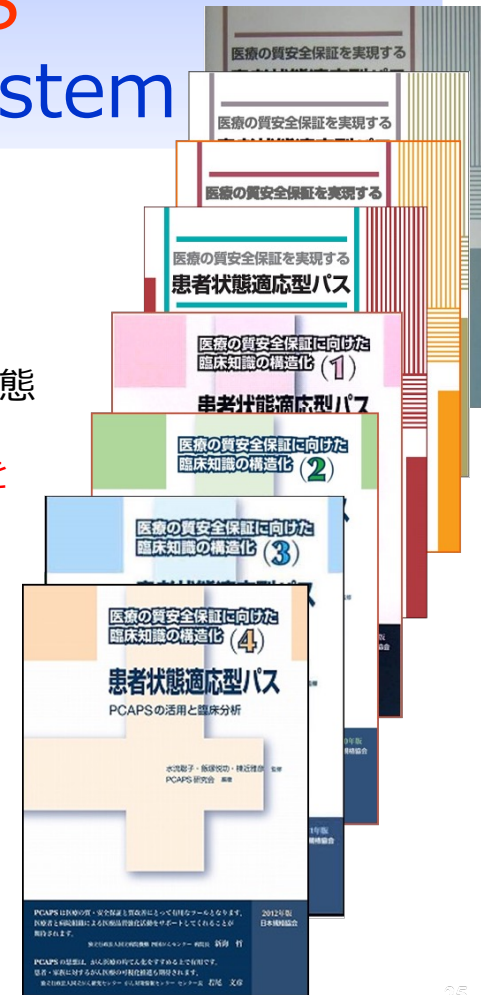
- 東京大学飯塚&水流研究室が開発。品質工学の手法を医療に応用し患者状態に応じたプロセス管理を行うことで医療の質・安全保証の向上に貢献。
- 多様な患者状態に応じた診療プロセスに対応しながら、医療の質・安全を作りこむ方法論を研究・開発。

### 臨床知識の構造化による実現

- 技術的根拠のある方法の標準化と電子化されたコンテンツを使い、患者の状態に応じたプロセス管理と業務支援を行う。



臨床知識の可視化、構造化、標準化、電子化(デジタルデータ化)によって、チーム医療、地域連携を含めた新たな診療プロセスの質安全保証システム確立の道を開く事が狙いとなります。



# サービスエクセレンスに関するJIS制定 11月（経済産業省公告）

▶ サービス産業だけでなく製造業にも重要／属人性から脱却し、組織的・継続的な取り組みへの期待

### 資料 2

#### サービスエクセレンスに関する JIS 制定

— 顧客の喜び・感動につながるサービス提供を目指して —

2021年11月22日

日本のサービス業が激しい国際競争を勝ち抜くためには、顧客が「非常に大切にされている」、「自身の期待を超えている」と感じる必要があります。こうした感情は「カスタマーデライト」と呼ばれ、これを実現する優れたサービスは「エクセレントサービス」と呼ばれます。これらを一貫して提供するための、組織能力（サービスエクセレンス）の原則及びモデルと、その設計方法に関するJISを制定しました。いまやサービスは対人業に限らず、製造業であっても欠くことができません。本JISを活用して、顧客が「また利用したい」、「誰かにお勧めしたい」と感じるような製品やサービスを提供することで、市場での成功、組織の持続的な発展が期待できます。

#### 1. JIS制定の目的

昨今のデジタル化の進展により、いまやサービスというものは国境を越えて提供されるようになりました。その結果、高品質だが価格の高いサービスと、価格は安いが低品質のサービスがこれまで以上に競合することになりました。このように競争の激しい世界において高品質のサービスがしっかりと差別化されるよう、ISO（国際標準化機構）においてサービスエクセレンスに関する標準化が進められ、ISO 23592（サービスエクセレンス—原則及びモデル）及びISO/TS 24082（サービスエクセレンス—卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計）（日本提案）が発行されました。

このような状況を踏まえ、我が国でもサービスエクセレンスの考え方を普及させるべく、ISO 23592に基づき「JIS Y 23592」を、ISO/TS 24082に基づき「JIS Y 24082」を制定しました。（規格名称は、国際規格と同様。）

グローバル化が進み、サービスの受け手が世界中に広がった今、サービスの発信側の思いを伝える「おもてなし」という風人的で伝承的な考え方だけでなく、「サービスエクセレンス」という、受け取り側の体験（顧客体験）まで捉えた、組織間で体系的な取り組みを実施することは、市場での成功、ひいては組織の持続的発展につながるものと期待されます。

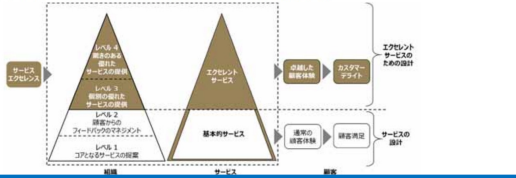


図1:このJISが目指す姿

#### 2. 制定するJISの主なポイント

今回制定するJISは、エクセレントサービスを提供するための組織能力である、サービスエクセレンスの原則及びモデルについて定めた「JIS Y 23592」と、エクセレントサービスを実際に設計する際に組織が取り組むべき活動について定めた「JIS Y 24082」の2件です。これらのJISでは、

ISO9001・JIS Q 9001（品質マネジメントシステム）でも対象にされるような基本的サービス（図2白色部分）ではなく、その上のエクセレントサービス（図2金色部分）のみを対象としていることが特徴です。こうしたエクセレントサービスをJISの対象とすることで、これまで各企業が無意識に取り組まれてきた活動と、サービスエクセレンスの取り組みとの差異が明確化され、「カスタマーデライト」の実現にむけた効果的な取り組みが可能となります。



② JIS Y 24082（サービスエクセレンス—卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計）エクセレントサービスの設計に当たっては、顧客の声に耳を傾け、その声を踏まえて設計していくという、共創(co-creation)の概念が重要である。

このJISは、共創の概念に基づき実際にどうエクセレントサービスを設計し、カスタマーデライトを実現するかについて規格化しています。こういった内容を顧客に届けるべきかと、それに向けて組織はどう活動すべきか、の2つの側面から規格化していることが特徴です。

これらの原則に基づくことで、効果的なエクセレントサービスの設計が可能となります。また具体的なサービス内容の検討が可能になるため、前述のモデルを実行する際の手助けとなります。

#### ① エクセレントサービスのための設計の4原則

- 感情面：顧客にポジティブな感情をもたらすように設計すること。
- 適応性：顧客の状況や環境の変化に適応し、迅速に対応可能のように設計すること。
- 顧客との共創性：サービスの設計、提供のプロセスに顧客を関与させ、価値を共有すること。
- 組織と顧客の視点との整合性：組織の能力を活用し、顧客の視点に沿うように設計すること。

## ISO/TC 312とサービスエクセレンス規格(2021年6月発行)

### ▶ ISO/TC 312 “Excellence in Service” since 2017

- ▷ 17 P-members and 18 O-members
- ▷ Secretary DIN(Germany), Chairperson: Prof. Dr Matthias Gouthier

策定を行ったWG2は日本主導！  
・ 主査：水流聡子（東京大学）  
・ PL：原辰徳（東京大学）

#### ISO 23592:2021 “サービスエクセレンス—原則及びモデル”

優れたサービス（エクセレントサービス）を継続して提供するための組織能力についての要求事項／推奨事項

- 関連する先行規格
- ・ DIN SPEC 77224:2011（ドイツ標準）
- ・ CEN/TS 16880:2015（欧州標準）



特定分野に依らないサービス全般を対象に、顧客との関わりを扱う区分の国際標準（ごく少数）



#### 重要な5つの活動

顧客体験の設計の設計

でも欠くことができません。これらのJISは特として制定しました。したがって、あらゆる組織提供する能力を実現することが可能になります。な原則及び活動を、体系的に捉えることが可能待され、それによる顧客の定着により組織の持

[jis.go.jp/](http://jis.go.jp/) から、

ことができます。  
(e-mail: s-kuji-ISO@netjia.jp, 03-3501-9277)