

年度	2026		
授業コード・授業科目	0010030255	サービスデザイン [武]	
担当教員	中山 義人、田丸 恵理子、宮田 真宏		
開講期・曜日時限・教室	2026年度3学期	火曜5限、火曜6限	武蔵野 6 5 0 4
開講キャンパス	武蔵野キャンパス		
開講学科	2021～2026年度 武蔵野大学 文学部 日本文学文化学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 GC学科 日本語母語 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 GC学科 留学生 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 JC学科 日本語母語 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 JC学科 留学生 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 GB学科 日本語母語 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 GB学科 留学生 1年／2021～2026年度 武蔵野大学 グローバル学部 GB学科 留学生 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 法学部 法律学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 法学部 政治学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 経済学部 経済学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 経営学部 経営学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 経営学部 会計・ファイナンス学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 EMC学部 EMC学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 データサイエンス学部 データサイエンス学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 人間科学部 人間科学科 通常 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 人間科学部 人間科学科 精神保健福祉士 2年／2022～2026年度 武蔵野大学 人間科学部 人間科学科 通常(精保混在) 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 人間科学部 社会福祉学科 2年／2024～2026年度 武蔵野大学 ウェルビーイング 学部 ウェルビーイング 学科 通常 2年／2025年度 武蔵野大学 ウェルビーイング 学部 ウェルビーイング 学科 2年次編入 2年／2023～2026年度 武蔵野大学 工学部 サステナビリティ学科 2年／2021～2022年度 武蔵野大学 工学部 環境システム学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 工学部 数理工学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 工学部 建築デザイン学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 教育学部 教育学科 学校教育（初等） 2年／2021年度 武蔵野大学 教育学部 教育学科 学校教育（理科） 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 教育学部 幼児教育学科 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 薬学部 薬学科 (6年制) 2年／2021～2026年度 武蔵野大学 看護学部 看護学科 2年		
単位数	1.0単位		
授業の方法	演習		
授業の実施形態	対面／Face-to-Face		
使用言語	日本語		
科目番号(ナンバリング)	SIC 213		

授業概要	【概要】 武蔵野大学では情報技術(IT)の学修を通じて、変化し続ける社会の中で、様々な困難な課題を解決し、より良い未来を作り出すことのできる人材の育成を目指している。この科目では、デザイン思考の各種手法を本格的に活用し、データに基づきサービスをデザインするためのプロセスを実践的に学ぶ。 100円で色々なものを買うことができる100円ショップ、お店の料理を玄関先まで届けてくれるフードデリバリーサービスなど、わたしたちの生活には様々なサービスがある。そして、人々の関心がモノからコトへ変化した現代では、良い価値を提供するサービスのデザインが、どのような仕事でも求められている。そして、より良いサービスのためにAIの利用が加速している。 そこで、この科目では、情報科目および副専攻「AI活用エキスパートコース」科目で学ぶ情報分析、データサイエンス、AI、デザイン思考などに関する知識やスキルを「サービスのデザイン」という場面で活用する方法を学修する。さらに、「価値」の評価に重要となる、人間の感情や文化などを分析する考え方を学ぶ。さらに、ユーザ体験という考え方をベースとして、デザインの実務経験をもつ教員やアドバイザーからフィードバックを得る機会などを活用しつつ、データに基づいた新しい価値を創出できる能力を身につけることを目指す。 【具体的な内容】 具体的には、サービスデザインのアプローチで、7週間のプロジェクトとして「ユーザーにとっての幸せな体験」を実現するための調査、プロトタイピング、改善に取り組む。サービスデザインのテーマは、第1回目の授業で提示される。プロトタイピングの対象は、Webサイトやアプリなどのソフトウェアのほか、生活の中で人々が利用する製品などの物理的なモックアップなど、デザインする対象物とグループメンバーのスキルに応じて決定する。 この科目は第1週もしくは2週目に、共通の問題意識を持つ者同士で集まりチームを組む。その後最終週のプレゼンテーションまで一環してこのチームで協同的に活動を実施し、プロジェクトを進めていく。 キーワード：サービスデザイン、デザイン思考、ビジネスインテリジェンス、ナッジ（行動経済学）、認知特性、定量分析、定性分析、エスノグラフィー、フィールドワーク、プロトタイピング、UX（ユーザーエクスペリエンス）、カスタマージャーニーマップ、インタビュー、価値検証など ※この科目は、武蔵野大学のAI副専攻「AI活用エキスパートコース」を構成する科目群の一つで、専修科目に位置づけられる。なお、この科目の履修はAI副専攻コースに参画していることが前提となる。詳しくは以下のコース説明を参照すること。 https://risyuyouran.musashino-u.ac.jp/faculty/curriculum-faculty/ai/
知識・専門性の到達目標	サービスデザインの手法に関する知識を習得し、サービスデザインの手法を用いて自ら問題を解決できるようになる。【専門性】
関心・態度・人格の到達目標	サービスデザインの手法が社会でどのように利用されているかを理解し、新たな課題をサービスデザインの手法を用いた可視化を活用して発見することができる。【課題発見力】

思考力・判断力の到達目標	社会の中でサービスデザインの手法が注目されている理由を理解し、課題をサービスデザインの手法を用いて解決する方法を導き出すことができる。【課題解決力】
交感力・発信力の到達目標	扱っている問題の特性とサービスデザインの手法の関係を理解し、適切な手法を用いていることを他者に説明できるようになる。【表現力】
「響学スパイラル」取り組み方法	武蔵野大学「響学スパイラル」に基づき、次のとおり授業を実施する。 [響学] 7週間かけたプロジェクトとして、グループでサービスデザインのための調査・企画・実践・施策・評価といった一連の流れに協同的に取り組む。 [問う] 各回授業の始めに、授業の学習目標や達成目標を確認し、その達成へ向けて各自が何をすべきかを問う。 [考動する] 授業の中でサービスをデザインをすることについて考え、実際に分析や調査の活動をすることで理解を深める。 [カタチにする] 自分たちのアイデアを、試作品や発表資料、ワークシートなどの評価可能な形でまとめる。 [見つめ直す] 7週間の授業を通じて、発表と評価を繰り返し、成果物のブラッシュアップサイクルを何度も回す。また、各回授業の後に授業での成果を振り返り、フィードバックを得ることで、自らの学びを深め、次の問いにつなげる。

授業における「アクティブな知」の要素		
授業手法		対象
A：課題解決型学習（PBL）企業、自治体等との連携あり		○
B：課題解決型学習（PBL）連携なし		－
C：反転授業（知識習得を授業外で行い、知識確認等の要素を教室で行う授業形態）		○
D：討議（ディスカッション、ディベート等）		○
E：グループワーク		○
F：発表（プレゼンテーション）		○
G：実習、フィールドワーク		○
H：双方向授業（ICT活用なし：対話型、リアクションペーパー等）		－
I：双方向授業（ICT活用あり：クリッカー、タブレット、スマートフォン等）		○
J：講義のみ		－
K：その他	プロトタイピング	○

授業における「ICTの活用」について		
活用形態		対象
A：ノートPC必携		○
B：講義資料や授業教材のオンライン配信		○
C：レポート課題等のオンライン提出		○
D：質問やレポート課題等へのフィードバックにおける学修管理システムの活用		○
E：オンラインメディアの活用		○
F：Zoom、Google Meet等のミーティングツールの活用		○
G：その他	スマートフォンまたはタブレット※保有していない場合は、担当教員に相談してください	○

予習（事前学修）			
各授業	40	分	- 毎週の指示された課題の実施。 - 提示された参考資料などを利用し、基本的な知識の習得やツールの利用方法を学修する。 - グループで立案した行動計画に基づき、次週までに必要な活動を実施する。

復習（事後学修）			
各授業	10	分	振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。

成績評価		
評価項目	割合	評価項目の詳細内容
課題提出（レポート）	90%	
小テスト	0%	
試験	0%	

学習・学外学修活動		0%	
その他		10%	相互評価やグループ活動への貢献度など
成績評価備考		課題提出：各週で作成した成果物（週次報告書、ミニレポートなど）、プロジェクトで作成した成果物、個人課題（最終レポート課題など）	
授業計画			
授業回	内容		
第1回	[第1週] サービスをデザインするとはどのようなことか？（サービスデザインの体験） [概要]今後の学修の見通しを立てるため、サービスの検討とプロトタイピングの体験を通して、サービスデザインのアプローチとデータサイエンスやAI利用の視点からのサービスのデザインについて学習する。具体的には、ユーザ体験(UX)やサービスのデザインに関する基礎知識を学んだうえで、提示されたテーマに対してデザインプロセスを短時間に一通り体験する。 [課題] プロトタイプの作製と評価		
第2回	[予習（50分）] シラバスを読んでくる。また、事前に指示された課題を実施する。 [復習（50分）] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第3回	[第2週] 何のためにサービスをデザインするか？（問いの検討＆プランニング①） [概要]デザインするサービスの目的をデータをもとに明らかにするための考え方を学ぶ。また、試作・評価・改善までの活動を計画する。具体的には、予習で作成したアイデアシートを用いてピッチを実施し、類似アイデアや共通の課題認識に基づき、グループを形成する。本グループは授業を通じて一緒に活動を行う。グループディスカッションを通じて、グループで取り組むべきテーマを具体化し、今度の活動計画を立案する。 [課題] サービスデザイン活動計画書(Ver.1)の作成		
第4回	[予習（80分）] ・提示されたテーマに対してアイデアシートを作成する。 ・今後の活動で利用するBIツールやプロトタイピングツールなどの操作方法を確認する。プロジェクト活動に必要なデータを調査・収集する。 [復習（20分）] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第5回	[第3週] どのようにサービスを検討するか？（プロトタイピング1） [概要]プロトタイピングの考え方と方法を学び、実際にサービスを試作する。具体的には、サービスの基本アイデアが可視化できるような、物理的なプロトタイプとソフトウェア的なプロトタイプの2つの種類のサービスを設計・具現化する。 [課題] 各グループが提案するサービスのプロトタイピング、中間発表資料の作成		
第6回	[予習（80分）]授業にてグループで作成した活動計画に従い、次週の活動準備を行う。特に、課題に関する仮説検証のための調査・データ収集・分析など。 [復習（20分）] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第7回	[第4週] デザインしたサービスは価値を提供できるか？（中間発表＆相互評価） [概要]プロトタイピングの成果発表と相互評価を通して、提案サービスの「価値」を考える。また「価値」を検討するための多様な方法についても学習する。具体的には各チームの発表を聞き、設計されたサービスがどのような価値を生み出しているかを評価するとともに、複数のグループの発表から多様な価値について学び、理解を深める。 [課題] 中間発表と相互評価		
第8回	[予習（80分）]授業にてグループで作成した活動計画に従い、次週の活動準備を行う。特に、プロトタイプに関する仮説検証と中間発表資料の作成。 [復習（20分）] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第9回	[第5週] どのようにサービスをより良くするか？（サービスの改善＆プランニング②） [概要]相互評価の結果を踏まえて、新たなデータやアイディアを検討し、サービスをブラッシュアップするための活動計画を立案する。 [課題] サービスデザイン活動計画書(Ver.2)の作成		
第10回	[予習（80分）]授業にてグループで作成した活動計画に従い、次週の活動準備を行う。特に、相互評価の結果を受けて、サービスのブラッシュアップの方向性の検討、不足するデータの収集・分析など。 [復習（20分）] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気づき、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第11回	[第6週] サービスはターゲットに受容されるか？（プロトタイピング②&評価計画の立案） [概要]再検討したサービス案にしたがって、サービスのブラッシュアップを行う。また提案するサービスがターゲットユーザにどのように受け入れられ価値を提供できるのかに関して、評価計画を立案し実施する。 [課題]プロトタイプのブラッシュアップ&完成、評価計画の立案・実施、発表資料の作成		
第12回	[予習（80分）]授業にてグループで作成した活動計画に従い、次週の活動準備を行う。特に、プロトタイプのブラッシュアップや評価データの収集など。		

	[復習 (20分)] 振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気付き、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
第13回	[第7週] これからのサービスはどのようにデザインできるか？（最終発表&相互評価） [概要]最終的な提案サービスに関する発表を行い、相互評価を実施する。最終発表後、相互評価で得られたフィードバックをグループで検討し、提案したサービスの評価報告書と改善提案書を作成する。さらに、授業の全体を振り返り、データサイエンスやAI利用の観点を踏まえたサービスのデザインについて考えを深める。 [課題1]最終発表と相互評価 [課題2]サービスの評価報告書(個人最終レポート課題)		
第14回	[予習 (40分)]授業にてグループで作成した活動計画に従い、次週の活動準備を行う。特に、発表資料の完成など。 [復習 (60分)] ・授業時間内で完結しなかった個人課題の完成と提出。 ・振り返りとして、授業での成果を自己評価する。また、授業で学んだ内容を整理し、授業で学んだことと自身の所属学部での学習の関係性や気付き、次の学びへの問いを他者に説明するかたちでまとめて報告する。		
留意事項	・授業の学修管理システムとしてMicrosoft Teamsを使用する。なお、都合により変更する場合にはMUSCATの「講義連絡」で連絡するので確認すること。 ・授業では各自のノートPC(スマートフォンやタブレットのみは不可)を利用するため、本学の「学内IT・ネットワーク環境情報」などを参照して準備をすること。 ・「授業計画」に記載の標準課題や加算課題は、受講生の興味・関心・習熟に合わせて、内容や順序を調整する可能性がある。実際の課題内容に関しては担当講師の指示に従うこと。 ・正当な理由なしに3日以上欠席した場合、成績評価は「X（出席不足）」となる。なお、欠席した週の課題は〆切までに提出することで、採点の対象となる。ただし、グループワークを無断欠席するなど、グループメンバーに迷惑をかける行為をした場合は、成績評価は原則「D」となる。 ・副専攻(AI活用エキスパートコース)の修了を目指す学生は、本科目の履修を解除するとコースから離脱することになるので注意すること。 ・成績評価に関して詳しくは以下の説明を参照すること。 https://risyuyouran.musashino-u.ac.jp/faculty/guide/8-grade-faculty/		

教科書（購入必要）				
参考図書（任意購入）				
書名	著者	出版社	ISBN	備考
Good Service DX時代における”本当に使いやすい”サービス作りの原則15	ルー・ダウン	BNN	9784802511902	
This is Service Design Doing サービスデザインの実践	マーク・スティックドーン (著), アダム・ローレンス (著), マーカス・ホームス (著), ヤコブ・シュナイダー (著), その他	ビー・エヌ・エヌ新社	9784802511247	
その他（配付教材等により購入不要）1				
その他（配付教材等により購入不要）2				
その他（配付教材等により購入不要）3				
その他（配付教材等により購入不要）4				
その他（配付教材等により購入不要）5				
参考URL				
1.				
webサイト名	学内IT・ネットワーク環境情報			
URL	https://www.musashino-u.ac.jp/student-life/learning/info_tech/#Anchor04			
参考URLに関する履修学生への連絡事項				
2.				
webサイト名	情報副専攻（AI活用エキスパートコース）			

URL	https://www.musashino-u.ac.jp/guide/facility/MUSIC_center/submajor_aiexpert.html		
参考URLに関する履修学生への連絡事項			
3.			
webサイト名			
URL			
参考URLに関する履修学生への連絡事項			
4.			
webサイト名			
URL			
参考URLに関する履修学生への連絡事項			
5.			
webサイト名			
URL			
参考URLに関する履修学生への連絡事項			
実務経験のある教員等による授業科目(実践的教育を行う授業科目)			
実践的教育を行う授業科目の種別			対象
a. 実務経験を有する担当教員による実践的な授業科目			○
担当教員の実務経験(経歴・資格等)			
田丸恵理子 1984年～2018年 富士ゼロックス株式会社勤務。 研究部門、技術開発部門、デザイン部門などで、主に人間中心設計に関わるR&D活動に従事。 「メディア心理学入門」「ケータイのある風景ーテクノロジーの日常化を考える」「アクティブラーニング型授業としての反転授業[実践編]」など複数の書籍で執筆を担当している。			
授業内容との関連性			
ヒューマンインターフェイス研究、グループウェア/CSCW研究、ワークプラクティス研究など、人間中心設計に関わる研究活動に従事。研究と同時に人々が働く現場での研究・技術開発を重視し、顧客現場での知識創造プロジェクトやサービスデザインプロジェクトなど多数のプロジェクトに従事。これらのプロジェクトの中で、本科目に関わる特にエスノグラフィーやデザイン思考的アプローチをリーディングした。			
b. 企業や自治体等、学外から実務経験を有する講師を招いて行う授業科目			—
学外講師の経歴・資格等			
授業内容との関連性			
c. 企業や自治体等との連携により、学外でのインターンシップや実習、研修を行う授業			—
実習先・実習の目的			
備考			