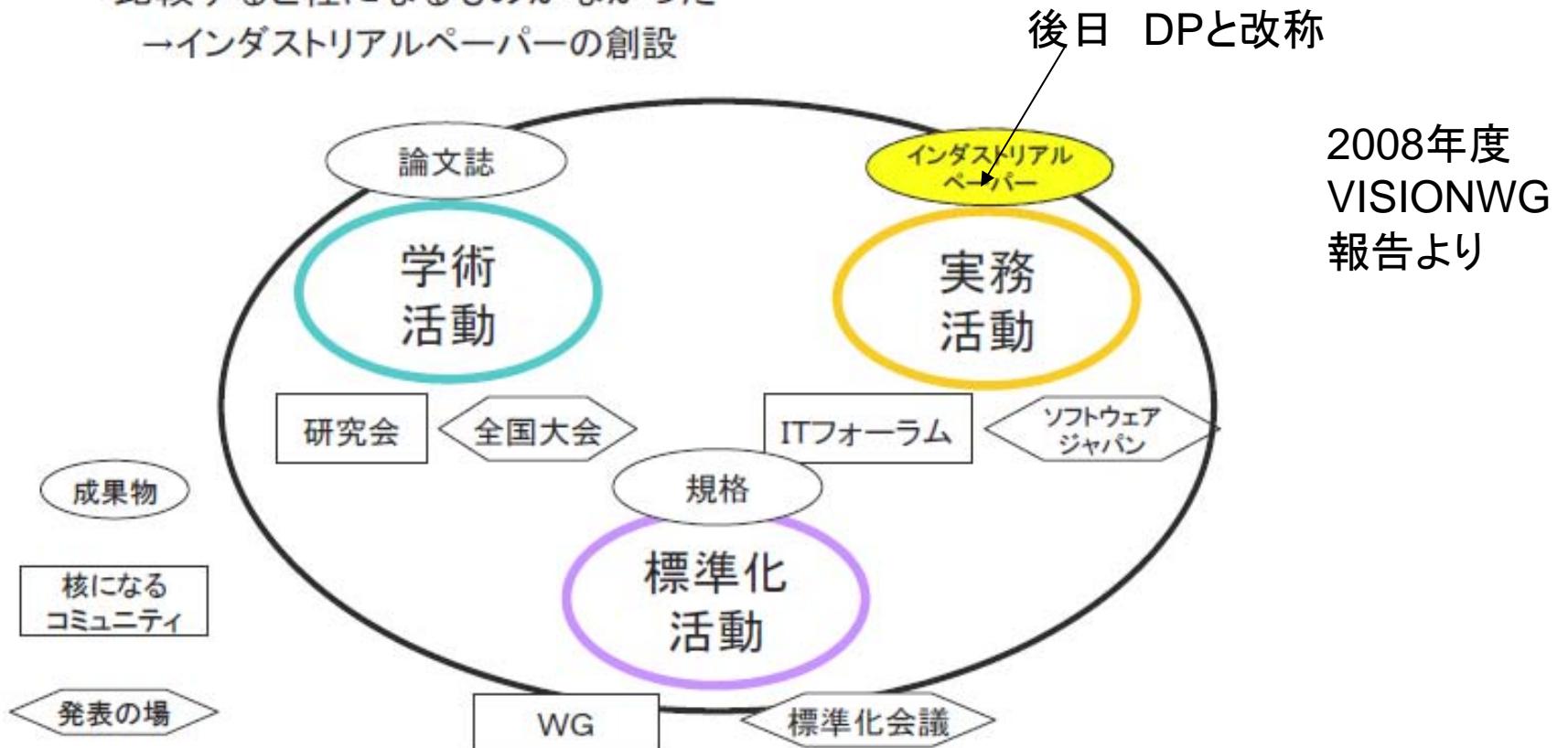


DPの創設の狙いと今までの 実績

パネル トーク
NEC 中央研究所
中田 登志之

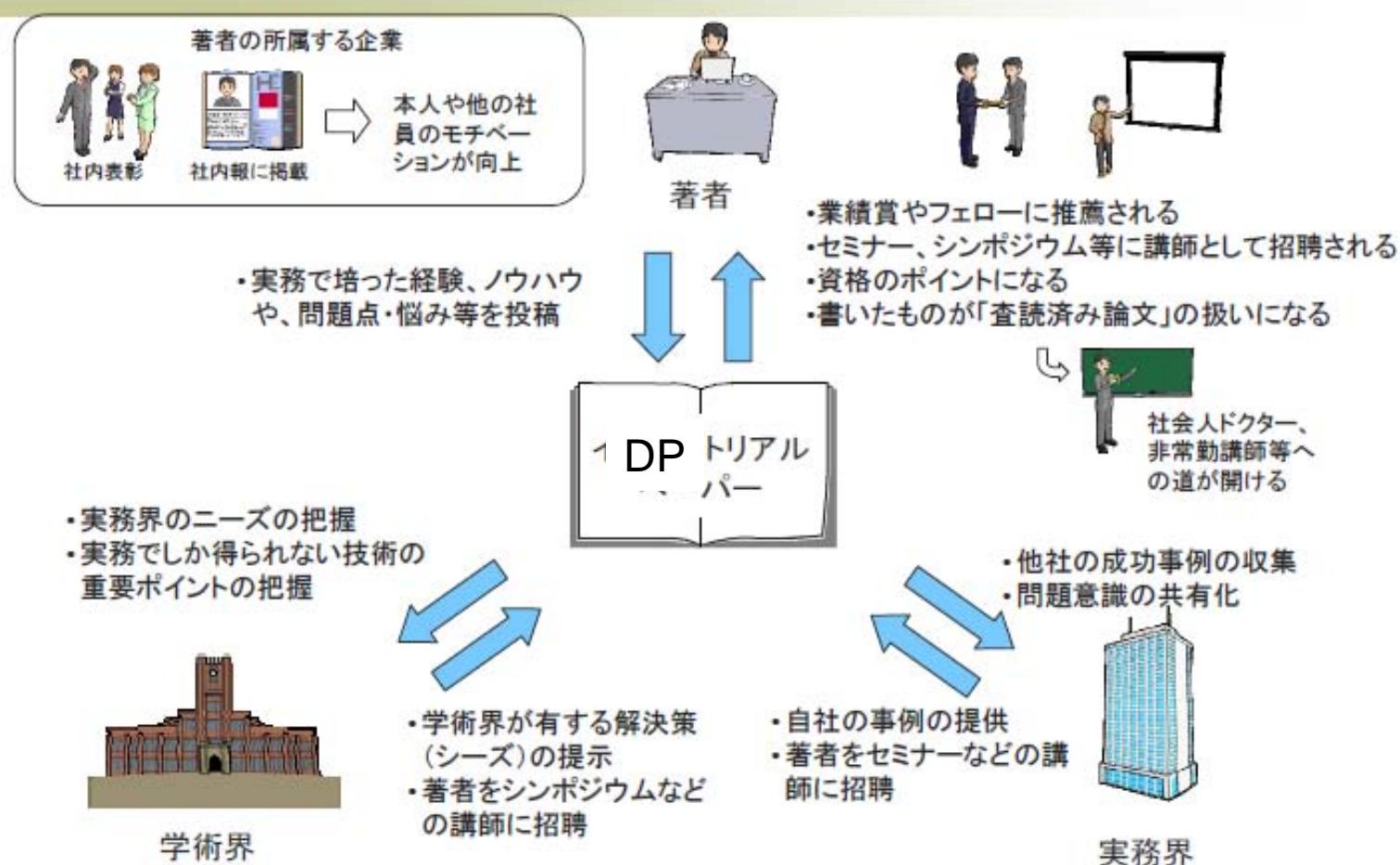
何故DPは作られたのか？

- 実務の焦点の成果物は、学術(論文)や標準化(規格化された標準)の焦点に比較すると柱になるものがなかった
→インダストリアルペーパーの創設



当時期待していた効果

4.3.1.2 インダストリアルペーパーのエコシステム



今までのDP特集を見ると。。

<http://www.ipsj.or.jp/15dp/dp-index.html>

非会員の皆さんも以下から無料で閲覧できます。

■公開中

- ・Vol.2 No.3(2011年7月15日刊行) 「コンタクトセンタ」特集 ※NEW！
- ・Vol.2 No.2(2011年4月15日刊行) 「世界に飛び出す日本のソフトウェア」特集
- ・Vol.2 No.1(2011年1月15日刊行) 「XMLの勘所」特集
- ・Vol.1 No.4(2010年10月15日刊行)「価値を抽出するコンサルティング」特集
- ・Vol.1 No.3(2010年7月15日刊行) 「ICカードが社会を変える」特集
- ・Vol.1 No.2(2010年4月15日刊行) 「事業に活きる標準化の力」特集
- ・Vol.1 No.1(2010年2月15日刊行) 「サービスサイエンス」特集

■今後の発行予定

- ・Vol.2 No.4(2011年10月刊行) 「事業に活きる我が国発の標準化」特集
- ・Vol.3 No.1(2012年1月刊行) 「CIOは決断する」特集
- ・Vol.3 No.2(2012年4月刊行) 「高度IT資格制度」特集

サービスサイエンス

- 03 サービスサイエンス特集号について～顧客中心のサービスサイエンス～
諏訪良武
- 05 1. ITの未来を拓くサービスサイエンス～顧客満足向上の鍵を握る事前期待のマネジメント～
諏訪良武
- 13 2. クラウド時代のユーザインタフェースの方向性
～サービスサイエンスでUIの方向性を検証する～
鹿島泰介
- 21 3. サービスサイエンスの実践による顧客満足度と生産性の向上
関戸隆明
- 29 4. オオクワガタブリーダ，サービスサイエンスを実践する
～事前期待のマネジメントの重要性を検証してみる～
柴崎辰彦
- 36 5. マンション管理業におけるサービスサイエンスの実践
小柳津誠
- 44 6. サービスサイエンスの業界地図
日高一義



49 柴崎氏インタビュー「サービス過剰といわれてもやめられません」

53 グロッサリ／用語の深掘り「さらに事前期待を深掘りする」

ICカードが社会を変える

- 111 「ICカードが社会を変える」特集号について
椎橋章夫, 土井美和子
- 114 1. 交通インフラから社会インフラへの発展
～自律分散型 ICカード乗車券システム“Suica”の開発・導入と社会インフラ化～
椎橋章夫
- 121 2. 高性能、高信頼の Suica システムの実現
初瀬雄一, 真野明子, 永瀬秀彦
- 129 3. 相互に連携する交通インフラの構築
～局所的サービスから大域的サービスへ～
永瀬秀彦
- 135 4. ユビキタス社会を支える ICカード
～情報技術から見た交通 ICカードサービスの現在と未来～
中尾寿朗, 竹林 一
- 143 5. ICカード乗車・買い物ポイントシステム
—PASMO 一件明細データ活用によるサービス向上—
西巻秀二, 上原 太
- 148 6. モバイル FeliCa のソフトウェア開発における品質確保のための構造と実践
～抽象度の制御やコミュニケーションの活性化に向けて～
栗田太郎

世界に飛び出す日本のソフトウェア

61 「世界に飛び出す日本のソフトウェア」特集号について 竹内郁雄

【招待論文】

64 情報通信技術 SoftEther VPN による社会変革戦略 登 大遊

74 プログラミング言語 Ruby の世界普及戦略 まつもとゆきひろ

80 Gauche の開発戦略—小規模プロジェクトこそ国際化を考えよう— 川合史朗

88 ウェブブラウザ Lunascape の起業戦略と技術戦略 近藤秀和

96 App Store で世界を目指せ！一個人プログラマーの挑戦— 林 信行

【特集号投稿論文】

103 おはなしづくりソフトの開発—子どもたちの心の中に安全基地を育てたい— 朝倉民枝

117 文字と構造のサーチによるワンストップコード探索環境：CodeDepot イエウンウェン，中小路久美代

125 自律分散 L3 キャッシュの性能優位性を基にした適応アプリケーションへの差別化展開 高橋宏尚，森 欣司

133 ロボット聴覚用オープンソースソフトウェア HARK の展開 中臺一博，奥乃 博

平成22年度デジタルプラクティスアワード

■ 受賞者：

- 関戸隆明氏
 - (オムロン
フィールドエン
ジニアリング
(株))

■ 受賞論文：

- サービスサイエンスの実践による顧客満足度と生産性の向上
 - (第1巻1号,
pp.21-28)



表彰式にてスピーチを
される関戸氏

論文概要：顧客満足度や生産性の向上はサービス業においても大きな経営課題である。一方でサービス業の現場では、経験、直感によるマネージメントが主流をなしている実態がある。本論文では、保守サービス企業に勤める筆者が、顧客満足度と生産性の向上を目的とした業務改革を、サービスサイエンスの考え方を導入した手法で実践し、論理的かつ定量的なマネージメントによって効果的な成果を挙げた事例を解説した。お客様の事前期待の把握に始まり、目標を実現する業務プロセスの設計、運用までの流れを6つのステップに分けて述べ、そこでの実践を詳細に分析した。この取組みによって、顧客苦情を1/10に、技術員の生産性を約2倍に向上させた成果を紹介した。

表彰式：ソフトウェアジャパン 2011懇親会（タワーホール船堀、2011年2月3日）。賞状および記念品を贈呈した。

選考方法：選考委員会であるデジタルプラクティス編集委員会委員は2010年1月～12月に発行されたDPに掲載された全論文の中からベストプラクティスが十分に記述されていること、論文として内容・構成が優れていることという観点から、特に優秀と認められる論文を選定した。