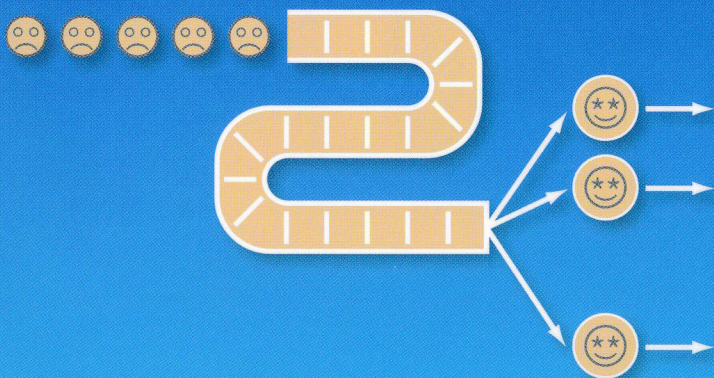
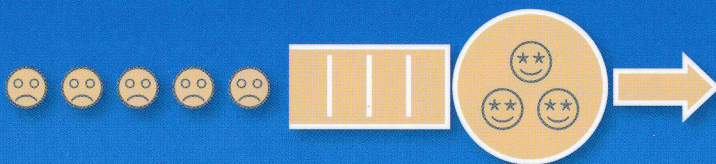
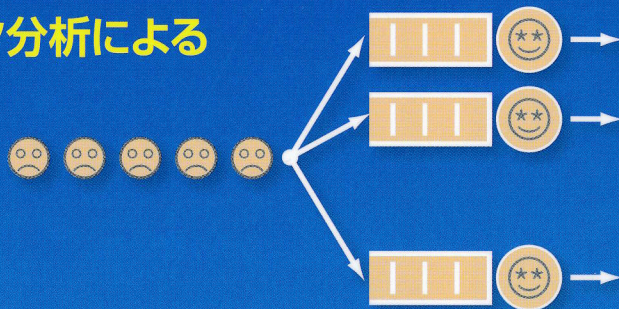


# サービスサイエンス ことはじめ

数理モデルとデータ分析による  
イノベーション

高木 英明 編著  
Edited by Hideaki TAKAGI



筑波大学出版会

今日の産業は、工業製品のものづくりから、サービスのことづくりに転換している。その中で、科学的・工学的手法により、生産性向上とイノベーションを牽引するのがサービスサイエンスである。本書は、サービスシステムにおける顧客と従業員の満足度評価や最適設計の基礎となる、数理モデルとデータ分析の方法を豊富な応用例とともに独習できる書である。

## 主な目次

- 1章 人と設備が関わるサービスシステムのサイエンス
- 2章 待ち時間と混雑の数理
- 3章 待ち行列の数理と心理
- 4章 コールセンターの資源管理
- 5章 ランキングを求める数理的方法
- 6章 スタッフ・スケジューリング
- 7章 レベニューマネジメント
- 8章 ビジネスデータの線形回帰モデル
- 9章 サービス・プロフィットチェーン
- 10章 成功するサービス経営のアート



ISBN978-4-904074-30-5

C3063 ¥3100E

定価 (本体3,100円+税)

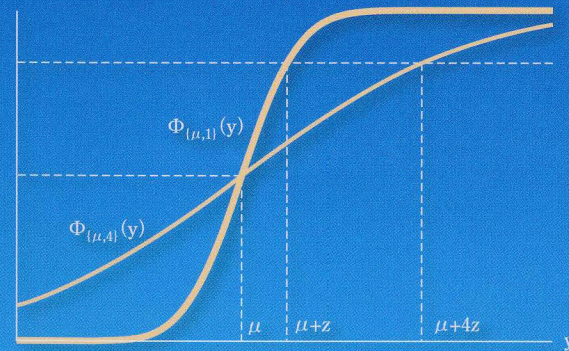
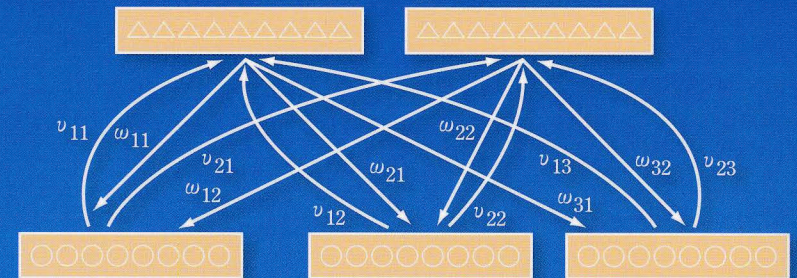


9784904074305



1923063031004

発売所 丸善出版



装釘：有限会社 悠朋舎

筑波大学出版会

Introduction to Service Science  
Innovation by Mathematical Modeling and Data Analysis

# サービスサイエンス ことはじめ

数理モデルとデータ分析による  
イノベーション

高木 英明 編著  
Edited by Hideaki TAKAGI

**Introduction to Service Science**  
Innovation by Mathematical Modeling and Data Analysis

Edited by Hideaki TAKAGI

University of Tsukuba Press, Tsukuba, Japan  
Copyright © 2014 by Hideaki TAKAGI