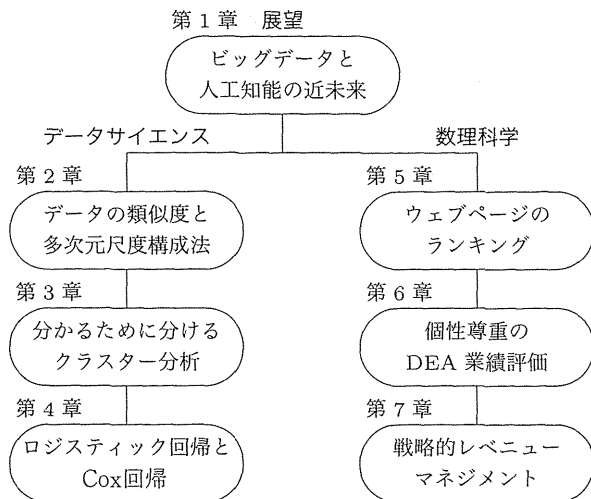


はしがき

サービス産業を科学的・工学的手法で捉えることにより生産性向上とイノベーションを図るサービスサイエンスは、2000年代半ばにアメリカで提唱されて以来、欧米やアジア諸国でそれぞれに展開されてきた。我が国では、いくつかの曲折があったものの、産学官にわたって真摯に取り組んできたと編者は評価する。日本生産性本部に事務局を置くサービス産業生産性協議会は、「ハイ・サービス日本 300 選」企業の選定や、日本版顧客満足度 (JCSI) の評価、各地での講演会開催等を重ね、サービス産業の振興を推進してきた。サービス学会が 2012 年 10 月に設立され、学会活動が年々活発になっている。科学研究費補助金の細目として「サービス情報学」が新設された。大学においては、京都大学経営管理大学院や北陸先端科学技術大学院大学知識科学系等に教育プログラムがあるほか、筑波大学大学院システム情報工学研究科社会工学専攻においてもサービス工学学位プログラムが 2014 年度に発足している。

本書は、筑波大学出版会から 2014 年 8 月に刊行された高木英明編著『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』の姉妹編として、サービスの創造と価値評価の基礎となるデータ分析と数理的手法の理論を、数学的に分かりやすく、サービス産業に関連する数値例で補いながら解説するという編集・執筆方針を踏襲して制作した。前書との併読を薦める。

最近のビッグデータや人工知能の流行の中で、データサイエンスに関する本が数多く出版されているが、それらの多くは初歩的すぎる統計処理の Excel 表計算法やデータ処理専用ソフトウェア使用法の説明書であり、少数は専門的研究者による高度な学術的研究書である。これらの本は、手法の本質を理解して製品やサービスシステムの品質管理に携わりたい企業の開発担当者や、専門的の学力を身に付けて就職を目指す大学院生にとって、物足りないか、逆に近寄り難い内容である。本書はハウツーマニュアルでも学術書でもない。高度専門職業人と現実社会の問題に関心がある大学院生が独習できるように、大学の理工系学部 1 年次程度の数学（微積分，線形代数，統計学）の学力を前提として、定理の証明や数式の導出とそれらの意味の詳しい説明に添えて、主としてマーケティングへの応用に係る数値例の丁寧な提示に紙面を費やすことを心掛けた。



本書の題名『サービスサイエンスの^{ことわけ}事訳』にある「事訳」とは、「いろいろな事柄がそうなったこと^{いきさつ}の理由や経緯」を意味する。多様なサービスにおいて個々の事訳を解明する手法を読者が習得する期待を託して命名した。本書の構成を上図に示す。内容は、前書と同様に、主として統計科学とオペレーションズ・リサーチの分野からサービスシステムの解析、評価、および設計に資する手法を選び、各章の原稿を筑波大学の関係者を中心に各分野の専門家をお願いした。すべての原稿について、編者と分担執筆者が緊密な連絡を重ね、数式の確認、数値計算の検算、書式と文体の統一を図った。執筆者の先生方には、多忙な教育研究の傍ら、草稿から最終原稿の完成に至るまで、編者の無理な注文に我慢強く対応していただいたことに深く感謝する。また、筑波大学出版会編集委員会と事務局による詳細な査読と校正にも感謝したい。

2017年4月 高木英明（編者）