様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２６ 年　 ５ 月 ２３ 日現在

機関番号：２２６０５
研究種目：挑戦的萌芽研究
研究期間：2012～2013
課題番号：２４６５３０７９

研究課題名（和文）業務とサービス価値の類型化に基づく効果的な国際会議運営に関する研究

研究課題名（英文）Research on Effective Operation and Service Management in International Conferences

研究代表者
松尾　徳朗（Matsuo, Tokuro）

産業技術大学院大学・産業技術研究科・教授

研究者番号：８０４３３１４２

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　2,500,000円、（間接経費）　750,000円

研究成果の概要（和文）：国際会議において重要なことは参加者に対する高い品質のサービスの提供であり、それは業務の集合から派生する。そこで、これまでに明らかとされていない国際会議運営業務とサービスの関係を明らかにし、それに基づいた効率的な国際会議運営手法を開発した。具体的には、調査に基づいて開発したサービス価値に基づく業務整理に基づいた国際会議業務フローモデルを用いて、国際会議主催者業務管理支援システムを開発し、実際に国際会議主催者が利用できるよう提供した。研究期間終了時において国内３０団体以上の国際会議主催者が利用しており、本研究の一定の成果が得られたことが確かめられた。

研究成果の概要（英文）：Service quality issue is one of the most important issues to hod international conference. Services is created by organizer and is provided to each participants. When the affair changes, the quality of services also changed. In this research, we focused on the correlation between them and proposed some effective and efficient management methods to organize conferences. We surveyed and investigated the value of services by interview and questionnaire and also clarified the workflow of the conference business. We also implemented a conference organizer business management system and provided to 30 conference organizers.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・経営学

キーワード：コンベンション経営学　コンベンション観光学　経営管理　観光学　MICE

１．研究開始当初の背景

日本政府観光局が掲げる MICE の重要性を取り上げるまでもなく、従来型の観光産業に対して、MICE による訪日者数の増加の重要性が近年認識されてきている[Luo 2004]。近年の為替相場の大きな変動や景気の後退は、観光産業に直接的に大きな影響を与えており、それらの影響を受けにくいタイプのツーリズムの発展が期待されている。その一つとして、これまで優先度が低かった MICE 活動による旅行者の獲得が注目をあつめている。MICE ツーリズムは、一般の観光目的の旅行に比べ、格段に経済効果が大きいことが知られている[Getz 2008]。しかし、国内外の MICE の研究動向として、方法論の研究は盛んになりつつあるが、MICE の誘致や運営に関する方法論は確立されていない。位置づけとしては、まだ成果が多くない MICE 運営手法の標準化を目指す点である。本研究では、効果的な国際会議運営に関する業務の価値評価と支援手法の開発について取り組む。これまでに MICE に関する資料としては、JTB などが会議開催支援業務において得た知見をまとめた、「イベント＆コンベンション概論(第２版)」[JHRS 2010]が広く知られているが、それはあくまでも国際会議支援業務の研修用テキストであり、国際会議企画・開催者向けのものではない。国際会議主催者の側として「国際会議の開きかた」[大津ら 2010]があるが、これは研究の成果ではなく経験的に記述されたマニュアルであり、国際会議の規模や場所、および時期による業務の類型化に関して言及するものではない。一方、本研究においては、国際会議の分野、規模、国内・国外を含めた場所、予算、アクセス性、会議場、宿泊施設、ケータリングおよび開催時期などの要素にも着目し、国際会議の準備や運営の業務別の重要度に基づく業務フローの評価に注目して、効果的な運営手法に関する知見を得るとともに、新規に評価手法と事業計画手法を開発し評価する。

２．研究の目的

本研究の目的は、現在注目を集めている MICE （ Meeting, Incentive Tour, Conferencing/Convention, Exhibition）ツーリズムに関して、国際会議イベントにおける業務フローの価値を類型化し、これまで明らかにされていない効率的な国際会議の運営に関する知見を得ることである。国際会議の開催は企業における事業と性質が大きく異なるため、企業における事業評価とは異なる評価手法が必要となり、本研究では新規に業務の評価手法を開発する。また、国際会議企画の際に、望ましい運営手法を理解するために用いられる、事業計画方式を提案する。具体的に、学術的な観点において、次の研究目的が含まれる。（１）国際会議の業務フローに関する価値の類型別分析の手法を開発するとともに、そこから得られた知見により、（２）効果的な事業となるような実施計画を立案可能な方法論を提案する点である。これにより、本研究の成果は今後の国際会議主催者のガイドとなることができ、学術的な貢献はこれまで知られていなかった効果的な国際会議運営に関する知見を提供できる。また、学術的な貢献を果たすだけではなく、国際会議開催件数の増加が経済効果の上昇をもたらし、社会的な貢献も果たすことが可能となる。

３．研究の方法

本研究では、まず、国際会議における業務と業務フローを整理し、参加者等へのアンケートを行い、データを収集する。また、フィールドワークとして、わが国で開催される複数の国際会議主催者と参加者に対して、会議での種々のサービスについてインタビューを含めた調査を実施する。次に、フィールドワークによるデータの収集を継続しつつ、それぞれの業務および業務フローについて価値の類型化に基づく業務評価手法を開発し、国際会議参加者の満足度を推定し、サービス品質の高い業務とサービスフローを明確にする。効果的な国際会議運営の事業計画の手法について、業務の関連度、サービスや業務フローの相互依存関係に基づき、会議主催者を支援するソフトウェアを開発し、実際に国際会議主催者による利用を通したシステムの評価を行う。

４．研究成果

本研究では、サービスの価値を整理し、国際会議の効率的な業務を遂行するための運営手法について取り組んだ。国際会議主催者が行う業務は、多かれ少なかれ国際会議がステークホルダーに提供するサービスに関連している。そこで、ステークホルダーが満足する状態を推定し、国際会議に焦点を当てた業務の整理を行った。整理の基準は、業務の効率化とステークホルダーが得るサービスに焦点を当てている。具体的には、サービスの価値をベースに業務の順序やタイミングを規定している。ここでの業務整理の特色は次の２点である。（１）文章による記述だけではなく、サブ業務が存在する場合、構造的に明示。この際に開始から完了までを、大きくメタ業務に基づき分類（図１）。（２）メインとなる業務を中心に、各種委員長の役割ごとに、会議場選定の時期から完了までをフロー図を用いて図示（図２）。以上の成果を実現するために、①国際会議主催者と参加者に対する業務とサービスに関するフィールドワークを行った。主として、国際会議主催者や参加者へのインタビューを通したデータの収集を行った。つぎに、②業務価値類型化および業務評価手法の開発と効果的な国際会議運営の事業計画手法の開発を行った。業務およびそのフローとサービスに関する価値を定義し、事業計画方式を開発した。最後に

③会議主催者を支援する業務計画シートの開発と有効性の評価を行った。具体的には、以上の調査に基づいて開発したサービス価値に基づく業務整理に基づいた国際会議業務フローモデルを用いて、国際会議主催者業務管理支援システムを開発し、実際に国際会議主催者が利用できるよう提供した（図３）。本システムでは、国際会議主催者が、あらかじめ提出した国際会議開催概要に基づき、サービスの価値が高まるようにシステムが自動的に準備計画を立案し、どのような業務をどのタイミングで実施するべきかを主催者に提示する。また、それぞれの業務に関して、具体的にどのようなサブ業務が含まれるかについて、詳細な説明が提供される。これにより、主催者業務の漏れや業務順序の失敗が未然に防ぐことができ、さらに国際会議を成功させることができるようになる。本研究の具体的なプロダクトについて、研究期間終了時において国内３０団体以上の国際会議主催者が利用しており、本研究の一定の成果が得られたことが確かめられた。

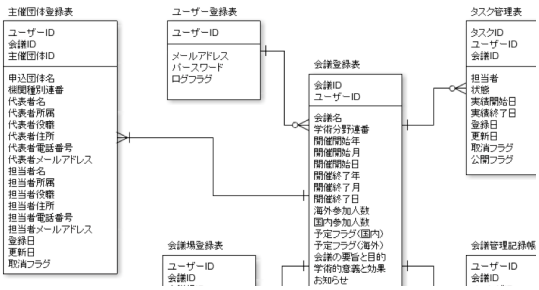

図１

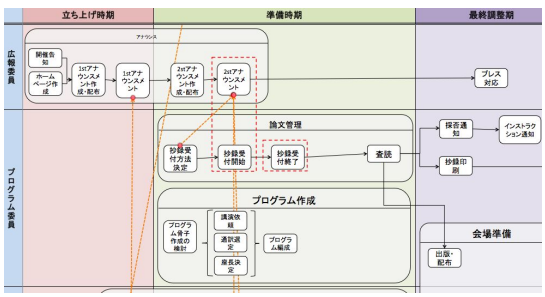

図２

図３

５．主な発表論文等
（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計　０　件）

〔学会発表〕（計　９　件）

① Tokuro MATSUO, Effects of Lemon Market in Online Trades", International Workshop on Computer Application Technology, 2013.12.1.
② 松尾徳朗，及川 拓哉，齋藤 進之介，大塚実，納 伸一郎，福島 壽一，村礒 毅，潘 征，サービス価値に基づく国際会議主催者業務管理機構，第８回パーソナルコンピュータ利用技術学会全国大会，2013.12.1.
③ 松尾徳朗，次郎丸沢，高橋里司，"サービスフィットモデルアプローチ"，第６回パーソナルコンピュータ利用技術学会「情報と社会」研究会，2013.11.30.
④ 大塚実，納 伸一郎，福島 壽一，村礒 毅，及川 拓哉，齋藤 進之介，潘 征，松尾徳朗，コンベンションビジネス2.0，第５回パーソナルコンピュータ利用技術学会「情報と社会」研究会，2013.11.9.
⑤ 及川 拓哉，福島 壽一，齋藤 進之介，村礒 毅，大塚実，潘 征，納 伸一郎，松尾徳朗，国際会議の品質向上のための業務プロセスの簡素化，第５回パーソナルコンピュータ利用技術学会「情報と社会」研究会，2013.11.9.
⑥ 村礒 毅，潘 征，齋藤 進之介，福島 壽一，及川 拓哉，納 伸一郎，大塚実，松尾徳朗，ConfVisor：コンベンション業務管理支援システム，第５回パーソナルコンピュータ利用技術学会「情報と社会」研究会，2013.11.9.
⑦ 松尾徳朗，観光情報システムの今後～MICE に注目して～，電気学会全国大会シンポジウム「観光情報システム」，2013.3.22.
⑧ 松尾徳朗，MICE における主催者の業務とサービスについて，第 7 回パーソナルコンピュータ利用技術学会全国大会，2012.11.30.
⑨ 松尾徳朗，MICE における業務とサービスの価値，第１回パーソナルコンピュータ利用技術学会「情報と社会」研究会，2012.9.29.

〔図書〕（計　０　件）

〔産業財産権〕
○出願状況（計　０　件）

名称：
発明者：

権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計　０　件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕
ホームページ等

６．研究組織
(1)研究代表者
松尾　徳朗　(MATSUO TOKURO)
産業技術大学院大学・産業技術研究科・教授
研究者番号：８０４３３１４２

(2)研究分担者
(　　)

研究者番号：

(3)連携研究者
(　　)

研究者番号：