

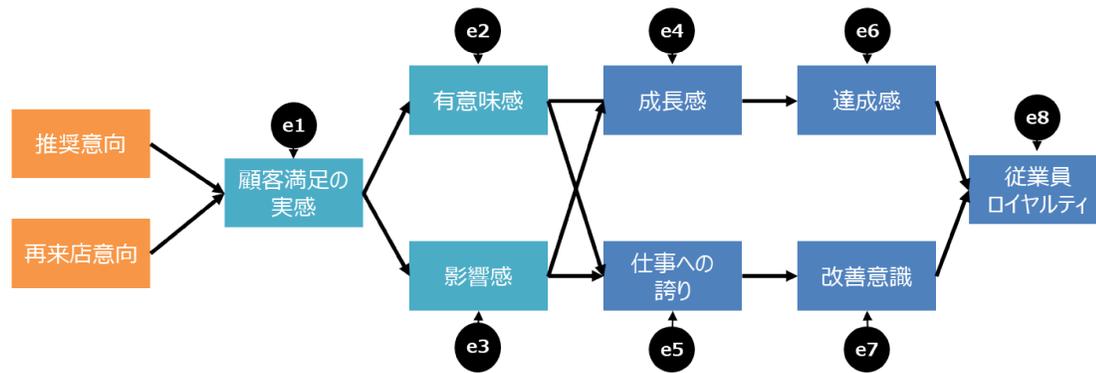
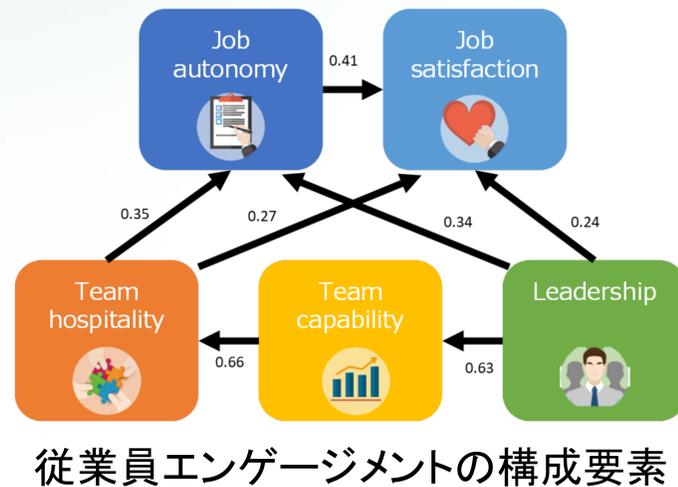
人的資本経営に関するサービス工学の視点

研究・技術のポイント

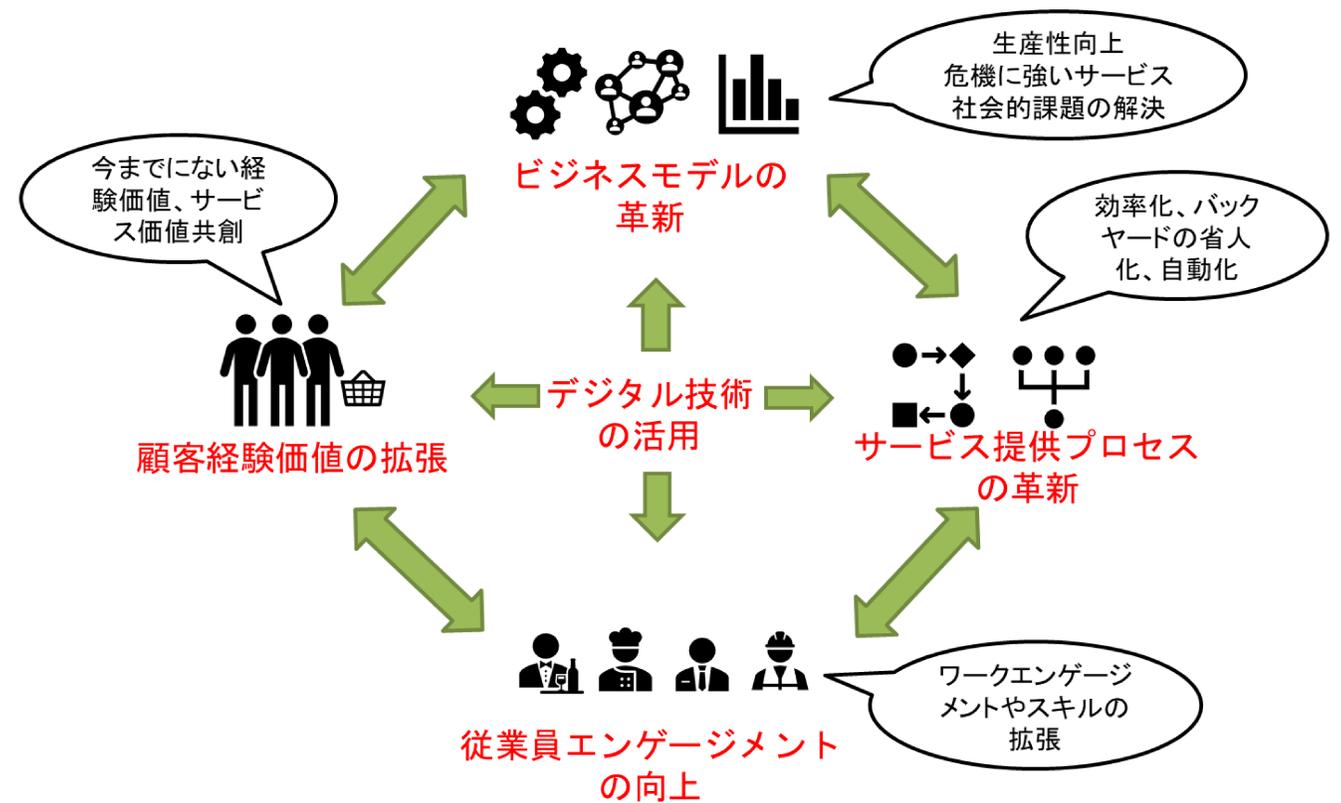
- 数十万人規模のデータを用いて、従業員エンゲージメントの構造を分析するとともに、人的資本への取組がどのように顧客満足や企業価値の向上に寄与するかを実証的に明らかにする(MS&Consulting社との共同研究)
- 顧客体験価値や従業員エンゲージメントを向上させるデジタル技術やデータの活用方法を研究する

人的資本経営を取り巻く社会課題

- 深刻な人手不足: 従業員エンゲージメントの向上によって、生産性向上や新たなイノベーションを実現したい
- ライフワークバランスやキャリア形成: 多様な働き方ができる環境の実現
- ダイバーシティの活用: 多様な能力を持つ人材の登用によるイノベーションの促進



サービス業における従業員のエンゲージメントの構造



顧客接点を持つサービスにおけるデジタル技術の活用の方向性

キーワード: サービス工学、顧客体験価値、従業員エンゲージメント、人的資本経営、健康経営、データ駆動型サービス設計