

平成25年度授業シラバスの詳細内容

科目名(英)	日本のサービス産業 (Japanese Service Sector)	授業コード	E040201
担当教員名	橋本 堅次郎		
配当学年	2	開講期	前期
必修・選択区分	選択	単位数	2
履修上の注意または履修条件			
受講心得	考える力をしっかりと養うとともに、専門知識の習得をするつもりで授業に出席してください。目と耳の集中力を高め、情報を整理しながら受講してください。考えると考え抜くは違うことを理解・実践する		
教科書	特に無し。		
参考文献及び指定図書	小山周三『サービス経営戦略』(NTT出版) テレビ東京編著『ガイアの夜明け(各巻)』(日本経済新聞社)		
関連科目	流通経営論、マーケティング関連		

授業の目的	<p>「日本のすべてがサービス産業に？」 第1次・第2次以外のすべての産業＝広義のサービス産業(第3次産業)。こんな雑駁な分類で経過しているうちに、サービス産業は日本のGDPの60%を占めるまでになってしまいました。 授業は、こうした日本経済の実態に後追いで対処し始めているお役所のレポートからスタートし、サービスとは無料という意味だった時代から、個々の企業が立ち上がって様々なサービス・ビジネスを作ってきた変遷をたどります。分かったようで、聞かれると明確な答えのできない「サービスって何？」それが産業として認知されてきた先人の知恵や努力、更には基本にあるCSと経済原理などに触れながら進みます。 農業から工業、そしてすべての産業がサービス化していく中で、本当のサービスとは何か？ を考えましょう。</p>
授業の概要	講義を主体にしますが、積極的な質問は大歓迎です。教材はレジュメ、各種資料、ビデオなど。

○授業計画	
学修内容	学修課題(予習・復習)
第1週：オリエンテーション 15回の授業が、①どのような構成で、②どのような内容で、③どのように進められるか、全体像を把握してもらいます。また、サービスについて意見を出してもらいます。	
第2週：サービス産業の分類 サービス産業の分類方法、事業所数、従業者数などのデータから、なぜサービス産業は成長したのか。また伸びているサービス産業について考えます。	
第3週：サービス産業の今後 「今後の成長が期待されるサービス分野」を考えます。行政はどのような方向を目指そうとしているのか？ 大きな流れを理解しましょう。	
第4週：サービス産業事例① 若い人に人気のアミューズメント「ラウンドワン」を事例に取り上げ、サービス産業の戦略やその実態について学びます。	
第5週：サービス産業事例② 日経新聞の小売業調査を取り上げ、現在、小売業界で何が起こってどちらの方向に行こうとしているかについて考えます。	
第6週：サービス産業事例③ 一時、衰退をしていた百貨店が復権の兆しが見えます。百貨店を取り上げ、その栄枯盛衰をみながらサービス産業についての知識を深めます。	
第7週：サービス産業事例④ アメリカの百貨店との比較や様々な小売業を俯瞰した中で今後の小売業界の展望について学びます。	
第8週：中間のまとめと質問への返答	

<p>今までの講義内容をまとめ、レポートに書かれていた質問について返答します。前半、講義を集中して聞いた学生諸君の力が徐々にについてくる段階に入ります。</p>		
<p>第9週：サービス産業事例⑤ 身近なサービス産業として「飲食業」を取り上げます。参入障壁が低い飲食業の実態と戦略について考えます。</p>		
<p>第10週：サービス産業の戦略① マイケル・E・ポーターの戦略、ドミナント戦略を取り上げ、飲食業に当てはめてみるとどのようになっているかを考察します。</p>		
<p>第11週：サービス産業の戦略② 戦略類型で考えてみると実に様々な業界が結果的に類型に従っていることが分かります。横断的にサービス産業をとらえ、その戦略について考えます。</p>		
<p>第12週：サービス産業と顧客満足(CS) サービス産業と顧客満足(CS)は切っても切り離せないものです。顧客満足の事例を取り上げながらサービス産業と顧客満足について考えます。</p>		
<p>第13週：サービス産業事例⑥ 格安航空会社(LCC)を取り上げ、航空業界の市場の変化を取り上げながらサービス産業の今後について考えます。</p>		
<p>第14週：サービス産業事例⑦ 電子出版元年と幾度も言われながら市場が広がらなかったこのテーマですが、機器の普及など新たな展開を見せています。新サービスについて考えます。</p>		
<p>第15週：まとめ 非常に幅広いサービス業ですが、全14回のまとめをすることで知識の定着化と考察力を高めます。</p>		
<p>第16週：期末試験 授業で配布したプリントのみ持ち込み可。</p>		
授業の運営方法	(1) 授業の形式	「講義形式」
	(2) 複数担当の場合の方式	
	(3) アクティブ・ラーニング	
備考	特に無し。	

○単位を修得するために達成すべき到達目標	
【関心・意欲・態度】	サービス産業について関心を深める。サービス産業の範囲は広いがサービス産業自体への関心を高める。
【知識・理解】	サービスへの基本知識を習得し、理解を深める。また日々変化するサービス産業への知識を深める。
【技能・表現・コミュニケーション】	毎回のレポートを通して、授業で得た識見を文字で表現することを学ぶ。さらに他の学生のレポート内容を知ることで識見の幅を広める。
【思考・判断・創造】	全15回の授業でサービス産業への情報を蓄積し、新たに起こってくるサービス産業の出来事、課題について思考・判断ができるようになること。自分自身の考えを創造することができるレベルを目指す。

○成績評価基準(合計100点)			合計欄	100点
到達目標の各観点と成績評価方法の関係および配点	期末試験・中間確認等 (テスト)	レポート・作品等 (提出物)	発表・その他 (無形成果)	
【関心・意欲・態度】 ※「学修に取り組む姿勢・意欲」を含む。	10点	10点		
【知識・理解】 ※「専門能力(知識の獲得)」を含む。	20点	10点		
【技能・表現・コミュニケーション】 ※「専門能力(知識の活用)」「チームで働く力」「前に踏み出す力」を含む。	10点			
【思考・判断・創造】 ※「考え抜く力」を含む。	30点	10点		
(「人間力」について) ※以上の観点に、「こころの力」(自己の能力を最大限に発揮するとともに、「自分自身」「他者」「自然」「文化」等との望ましい関係を築き、人格の向上を目指す能力)と「職業能力」(職業観、読解力、論理的思考、表現能力など、産業界の一員となり地域・社会に貢献するために必要な能力)を加えた能力が「人間力」です。				

○配点の明確でない成績評価方法における評価の実施方法と達成水準の目安	
成績評価方法	評価の実施方法と達成水準の目安
レポート・作品等 (提出物)	
発表・その他 (無形成果)	