

平成27年度 授業シラバスの詳細内容

科目名(英)	サービスマーケティング論	授業コード	E041251
担当教員名	梅本 光一	科目ナンバリングコード	E10102
配当学年	1	開講期	後期
必修・選択区分	必修	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	なし		
参考文献及び指定図書			
関連科目	ビジネス実務総論、流通経営論、マーケティング関連科目、起業学		

授業の目的	サービスマーケティングとは何か？という問いに対して、具体的な企業のケースを使いながら答えを見つけていく授業である。いかにすれば顧客満足及び従業員満足が得られるのかを紐解いていく。顧客満足経営と従業員満足と相反するように使われているが本当はどうなのかの答えを見つけていくことが授業の目的である。
授業の概要	サービスの全体像はもちろん、東京ディズニーランド、リッツカールトンホテル、サウスウエスト航空の事例を交えて講義を進めていきます。講義は、一方的な講義にならないようにできる限り質問を交えながら授業を進め、学生諸君が自ら考える内容にしていきます。

○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 講義の目的と概要説明大学で学ぶことの意義。またサービスとは何か、サービスは何の役に立つのかについて考えます。世の中に変化をつかんで業績を上げる企業の事例を紹介します。	配布資料
第2週：ホスピタリティ 東京ディズニーランドのケース お客様にとってのサービスの価値とは何か、東京ディズニーランドはどのようにして価値を生み出そうとしているか、事例を交えて講義をします。	配布資料
第3週：CSを自然に高めるシステム 様々な規制とルールなどの仕組みを作る。モチベーションを高める仕組みを作るなど事例を交えながら講義を進めます。	配布資料
第4週：理念と行動基準 経営理念、行動基準について学びます。理念とは？という基本的な考え方から行動基準の策定を具体的事例を交えながら講義を進めます。	配布資料
第5週：マニュアル マニュアルの意味とは？マニュアルを超えたサービスとは？事例を交えながら講義を進めていきます。	配布資料
第6週：人材育成 ホスピタリティマインドを持つ従業員を育てるにはどんな教育が必要なのか？具体的事例を交えながら授業を進めていきます。	配布資料
第7週：顧客満足経営 顧客主義、顧客ロイヤリティとは？CRMとは？リピーターはいかにして作られるのか？事例を交えながら授業を進めていきます。	配布資料
第8週：従業員満足経営 リッツカールトンホテル CSよりもESをいかにして高めていくか、具体的事例を交えながら授業を進めていきます。	配布資料

第9週：満足度調査		
顧客満足度調査、従業員満足度調査について具体的な事例を交えながら講義を進めていきます。		配布資料
第10週：従業員満足経営 サウスウエスト航空		
サウスウエスト航空の経営戦略と従業員満足について具体的事例を交えながら講義を進めていきます。		配布資料
第11週：マーチャンダイジングと何か		
小売業を動かすのは人です。マーチャンダイジングについて考えます。マーチャンダイジングとは何か、具体的な事例をあげながら授業を進めます。		配布資料
第12週：市場と消費者の変化		
社会の変化と消費者の変化について、具体的事例を交えながら講義を進めていきます。		配布資料
第13週：チームマーチャンダイジング		
セブンイレブンのケースを使いながら、チームマーチャンダイジング、商品開発を事例を交えて講義を進めていきます。		配布資料
第14週：商品政策		
粗利益ミックス、貢献分析、ABC分析を使いながら高効率型の商品政策を学びます。		配布資料
第15週：		
まとめ		配布資料
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。		
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	
地域志向科目	該当しない	
備考		

○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】	サービスについて関心を高める。
【知識・理解】	サービスマーケティング全般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】	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マーケティング、ホスピタリティへの情報を蓄積し、現在起こっている課題について思考・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。

○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		
<p>(「人間力」について)</p> <p>※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</p>				

○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)	