

講義名	カスタマー・サティスファクション論		
科目区分	学部専門科目		
担当教員	高田 宏		
開講期・曜日・時限	後期 月曜日 2時限		
履修開始年次	3年生	単位数	2
		講義コード	12063

### 主題と概要

カスタマー・サティスファクション(以下 CS と略します)は、お客様満足・顧客満足の意味です。「ホスピタリティ」や「おもてなし」という言葉を聞いたことがあると思います。これは最高級ホテルやテーマパークでのみ行われていることではありません。

お客様が存在する業種全てにおいて目指すべき重要なこととなります。授業では、CS の概念、様々な現場でのCS、具体的なCS向上方法などを学びます。お客様の視点、マーケティングの視点、経営の視点など様々な角度からアプローチすることにより理解を深めます。

### 到達目標

到達目標は以下の通りです。

- ・ CS の基本的概念を理解する
- ・ CS をマーケティング的な側面から理解する
- ・ CS がなぜ経営にとって重要であるかを理解する

### 提出課題

講義時間内に随時小試験の実施やレポートの提出を求めます。

### 評価の基準

授業への参加度、小試験・レポート(30%)、学期末試験 (70%)  
必要出席回数11回。10回以下の場合はいかなる理由があっても単位の付与は無い

### 履修にあたっての注意・助言他

授業を受けるということは、他の生徒への思いやり(ホスピタリティ精神)が必要です。CSについて学ぶ学生にとっては必須です。授業の妨げになる他者との会話、スマホ等の使用、メイクなどは不可。注意されなくても記録され減点の対象になります。

### 教科書

.使用しない。

### プリント資料及び参考文献

・原則として授業は配布プリントで行います。  
(参考文献)・ディズニーを知ってディズニーを超える顧客満足入門 (プレジデント社)  
・図解版 ホスピタリティの教科書 (あさ出版)  
・ファンベース (ちくま新書)

### 授業計画

1. ガイダンス
2. CSの基本
3. CS向上のポイント 理念・仕組み
4. CS向上のポイント ES
5. CSを高める3つのステップ 基本マナー
6. CSを高める3つのステップ 気配り、心配り
7. 事例研究 ホテル等ホスピタリティ業界
8. 事例研究 ホスピタリティ業界以外での事例 (外部講師を予定)
9. ゲスト心理からのアプローチ ゲストが求めるもの
10. ゲスト心理からのアプローチ マズローの欲求5段階説を使って
11. マーケティングの観点からのCS ファンベース
12. マーケティングの観点からのCS ファンベース
13. CS向上の実践技術
14. ブランドとCS
15. まとめ

\* CS = カスタマー・サティスファクション (お客様満足・顧客満足)  
ES = エンployee・サティスファクション (従業員満足)

### 予習・復習

CSを学ぶ学生は好奇心を持って欲しい。講義で取り上げる課題についてだけでなく、そこから派生する事柄について調べることも重要です。学生にとっては初めて聴く用語が多いので必ず復習をしてください。

### 備考