

講義名	サービス産業論		
科目区分	学部専門基礎		
担当教員	碓井 将夫		
開講期・曜日・時限	前期 金曜日 2時限		
履修開始年次	2年生	単位数	2
		講義コード	52046

主題と概要

日本の産業は大きく3つに区分される。第一次産業、第二次産業、第三次産業です。第一次産業は、農業、林業、漁業を主体とするもので、対自然の産業です。第二次産業は、製造物、加工物です。日本はモノづくりの国といわれますが、そのことです。それ以外は、第三次産業と呼ばれています。これがサービス業です。つまり、産業は人間と自然の関係から始まり、人間とモノの関係に置き換えられ、さらに高度化し人間と人間の関係になってきました。日本のGDPは、2014年度約515兆円です。GDPとは、その年の日本の全部産業が一定期間内に産出した量（付加価値・儲け）を総計したものです。その内、サービス産業が占める割合は、全体の74%。金額換算にしますと、約380兆円です。そして、労働人口が、全就労人口6000万人に対して4138万人が従事しています。それは、最早、日本の基幹産業です。

サービス産業は、これまで概して伝統的な大量生産・大量販売に基づく工業社会モデルに従って経営されてきました。その原理は単純です。製品そのものの価格を極限にまでおさえ、販売方法を簡素化し、お客様に提供するという仕組みそのものであり、顧客に直接サービスを届ける従業員に価値の重点がおかれてませんでした。新しいモデルでは、有形・無形を問わず製品やサービスの販売、その受け渡しには、人が介在するという観点から、これら顧客接点を預かる人々に価値の重点をおくという産業モデルの構築が求められています。

本講義では、まずサービス産業の現状およびその特徴を第一次産業、第二次産業と比較し明らかにするとともに、また、サービス産業全体を構成する個々の産業にも焦点をあて事例を研究します。そして、産業の最大の特徴として人間と人間の間をベースにした将来の展望について講義します。

到達目標

サービス産業を形成する主要業界分野の発展の歴史、それら業界構造、その現状や課題を解説し、将来の展望について述べるができる。

提出課題

授業毎に小テストを実施します。

評価の基準

総合評価は、出席+授業態度+小テスト、および期末試験により決定します。
その配分は、出席+授業態度+小テスト60点、期末試験40点の合計100点とします。

履修にあたっての注意・助言他

出席および小テストは、その都度評価します。私語は厳禁、減点対象とします。

教科書

.サービス・マネジメント概論.	作古貞義編著	学文社	2300円+税	4-7620-1569-
-----------------	--------	-----	---------	--------------

プリント資料及び参考文献

授業毎に、プリント資料配布。

授業計画

- 01・・・サービス産業とは
- 02・・・サービス産業の現状
- 03・・・サービス産業の現状
- 04・・・サービス産業の分類
- 05・・・サービス産業の分類
- 06・・・サービス産業の分類
- 07・・・サービス産業とサービス業
- 08・・・サービス産業とサービス業
- 09・・・サービス産業の発展過程
- 10・・・サービス産業の発展過程
- 11・・・サービス産業の構成分析
- 12・・・サービス産業の新機軸
- 13・・・サービス産業のフロンティア企業の研究
- 14・・・サービス産業の将来の展望
- 15・・・サービス産業 まとめ

予習・復習

講義後に、マーカーや下線の指示のあったところを読み返すようにして下さい。

備考

講義毎に、いくつか必ずキーワードが出てきますので、それらキーワードをさらに書籍やインターネットで調べ、周辺知識も合わせて学習して下さい。なお、講義毎に小テストを行い、講義内容から気づいたこと、質問、不明な点を気づき欄で確認し明確にしていきます。