

講義名	サービス・マーケティング			授業形態	
担当教員	三浦 玉緒	開講期・曜日・時限	前期 月曜日 2 時限		
		単位数	2	履修開始年次	2 年生
				ナンバリング・コード	MKT262

主題と概要

本授業では、モノとサービスの違いやサービスの特徴を踏まえ、サービス・マーケティングの基本的な考え方と手法を学びます。具体的な事例を通して、サービスに関わる課題や対応について理解を深めることを目指します。

到達目標

サービス・マーケティングの基礎的な知識を身につける
サービスに関わる事例の課題と対策について、様々な仕組みを用いて説明することができる

提出課題

ほぼ毎回、授業の最後に小テストを実施します。
小テストの内容は、その回の講義内容を理解できているか確認する選択式とし、「キャンパス クロス」のテスト機能、あるいはResponを用いるため、受講生は、各自、スマホ等の機器が必要になります。

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバックの方法

毎回の小テストの正答率、自受講者の点数は開示しません。
授業音楽で、前回の小テストの内容に聴かれ復習します。

評価の基準

講義時間中に小テストを実施します。
配点等は、授業で説明します。
受付時間終了後の小テスト（課題）の提出は、いかなる理由があっても受理しません。
小テスト（課題）が5分の1以上未提出の場合は、放棄とします。

履修にあたっての注意・助言他

マーケティングの基礎的な科目を履修していることが望ましい。日頃から新聞やニュースで取り上げられるサービスに関わるビジネスに興味を持ち、わからない言葉は調べ、授業の内容に関連付けて理解することを心がけてください。
状況次第で、授業の内容や順番を変更することがあります。

教科書

.使用しない。

参考図書

.サービス・マーケティング入門。	山本昭二	日経文庫	9784532111342
.ウィルツ&木村 サービス・マーケティング。	ヨッヘン・ウィルツ/木村達也	丸善出版	9784621309155

その他

講義資料は、PDFファイルでキャンパスクロスにアップロードします。 紙の資料は配布しません。

授業計画

1. サービス・マーケティングとは何か
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
2. モノとサービスの価値
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
3. サービス品質
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
4. サービス商品のプロモーション
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
5. サービス・エカウツチ
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
6. サービスの消費行動
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
7. サービス・リカバリ
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
8. サービス・トイアクト
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
9. リレーションシップ・マーケティング
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
10. ケーススタディ（運輸系のマーケティング）
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
11. ケーススタディ（運輸系のマーケティング）
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
12. サービス・ロジック
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
13. サービス・ロジック
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
14. 製造業のサービス化
予習内容：キャンパスクロスに事前に掲示する講義資料を熟読し、不明な内容は事前に調べる（120分）。
復習内容：自身が購入（あるいは経験）した（あるいはしている）、サービス商品について、授業で学んだ概念を使用し説明する。次回授業冒頭の復習において、小テストの解答を自己採点する（120分）。
15. まとめ
予習内容と復習内容：これまでの講義資料、講義ノートを読み返し、復習する（240分）。
ほぼ毎回、キャンパスクロス、あるいは、Responを使用して、問答を実施します。
状況によって、順番および内容を変更することがあります。

授業形態（アクティブ・ラーニング）

<input type="radio"/> ア：PBL（課題解決型学習）	<input type="checkbox"/> イ：反転授業（知識習得の要素を授業外に済ませ、知識確認等の要素を教室で行う授業形態）
<input type="checkbox"/> ウ：ディスカッション、ディベート	<input type="checkbox"/> エ：グループワーク
<input type="checkbox"/> オ：プレゼンテーション	<input type="checkbox"/> カ：実習、フィールドワーク
<input type="checkbox"/> キ：その他（A-L型であるけども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本授業では、サービス・マーケティングに関する基礎的な知識をもとに、将来の実務を見据えて主体的に考え、他者と協働できる力の養成を目指します。
サービスビジネスの現象理解に加え、実践上の課題や対応策を論理的に説明できる力を身につけ、ディプロマ・ポリシーに示される能力の修得につなげます。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

講義資料は、PDFファイルでキャンパスクロスにアップロードします。
講義連絡は、各自で確認し、別途、課題がある場合は所定の方法で期日を守って提出してください。
毎回の小テスト、あるいは、課題の提出、および、毎回の問答は、キャンパスクロス、もしくは、Responを使用します。

実務経験の有無及び活用

製造業において、B2Bビジネスに関わる実務経験があります。企業における実務の実態を踏まえつつ、授業を進めます。

備考

状況によりシラバス修正の可能性がります。