

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	後期 火曜日 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や手法を学びます。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9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

- 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）。
- 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）。
- サービス価値  
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）。
- サービス価値のプロモーション  
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）。
- サービス・エカクツール  
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）。
- 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）。
- 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）。
- サービス・トイアングル  
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）。
- サービス・タイアップ  
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）。
- サービス・タイアップ  
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）。
- サービス・タイアップ  
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）。
- サービス・タイアップ  
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）。
- サービス・タイアップ  
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）。
- まとめ  
予習内容と復習内容：これまでの講義資料、講義ノートを振り返り、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、他者と協議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。