

講義名	顧客価値創造論/カスタマー・サティスファクション論			授業形態	
担当教員	久保 泉	開講期・曜日・時間	後期 火曜日 3時限		
		単位数	2	履修開始年次	1年生

主題と概要

本講義は、従来の「平均的な顧客」を前提としたマーケティングやサービス論から一歩進み、特定の一人の顧客（＝顧客）が、特定の状況や文脈の中で感じ取る価値に着目する「個客価値」という視点から、価値創造の仕組みを考察するものである。講義では、カフェ、時計、機内サービス、宿泊、流通、小売、デジタルサービスなど、学生にとって身近な事例を取り上げながら、「なんとなく使っているサービス」を、理由を考えながら見直す授業であり、学生がサービスを受ける立場としてだけでなく、特長それを提供・設計する立場からも、価値創造を多面的に捉える思考基盤を身につけることを目的とする。

到達目標

本科目を履修した学生は、以下の能力を身につけることを目標とする。

- ・「個客価値」と「個客価値」の違いを、文面という観点から説明できる。
- ・サービスや商品において、顧客が心ならずも受け入れている「顧客我慢」の状態を見出し、その意味を説明できる。
- ・身近なサービス事例を、競合比較や利用状況の違いを踏まえて分析できる。
- ・自らの体験や観察を理論的観点と結びつけ、論理的に言語化できる。

提出課題

毎回授業後にミニットペーパーの提出を求めます。期末レポートの課題内容は4回授業において説明します。

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

提出されたミニットペーパーの中から質問、コメントに対して、次回授業においてフィードバックします。

評価の基準

ミニットペーパー(40%)、期末レポート(40%)
以下の点において評価します。

- ・授業で取り上げたキーワードを正しく理解し、述べられているか。
- ・課題に対して自分自身の考えが論理的に述べられているか？

授業における積極的な発言(質問、意見等)を歓迎し、評価する。(20%)

履修にあたっての注意・助言他

- ・日常生活の中でのサービス体験を観察する姿勢が求められる
- ・正解を探すのではなく、理由を考え、言葉にすることを重視する
- ・積極的な意見表明・議論への参加を歓迎する

教科書

.使用しない。

参考図書

.なし。

教科書					
参考図書					

その他

教員作成の資料に基づいて授業します。

授業計画

- なぜ「個客価値」なのか
身近なサービス事例を手がかりに、「顧客価値」と「個客価値」の違いを確認し、本講義の問題意識を概観する。
予習内容：シラバスを読み、本講義の主題、授業概要、到達目標等を理解した上で出席する(120分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(120分)
- 価値とは何か：機能価値と情緒価値
時計の事例比較を通じて、価値が機能だけでなく情緒や意味によって成立することを理解し、次回扱う体験価値の基礎を確認する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- サービスの特性と体験価値
サービスの特性と体験価値の考え方を、テーマパーク事例から概観・考察する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 顧客体験の構造
顧客体験の構造を、利用前から利用後まで続く一連のプロセスとして捉え直す。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 満足と感動の違い：顧客我慢という見えない状態
機内サービスの事例から、顧客が不満を表明せずに受け入れている「顧客我慢」という状態に着目し、満足の境界を考察する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- エンバシーと価値創造
民泊とホテルの比較を通じて、利用者が感じる不安や困りごとを理解し、それを価値につなげる考え方を学ぶ。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 個客理解：属性情報と文脈情報
フードデリバリーの利用場面を題材に、利用者が「どんな人か」だけでなく、利用者の「そのときの状況」が選択や価値の感じ方を左右することを考察する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 中間整理：価値の類型化
これまでの議論を整理し、個客価値を構成する複数の価値類型を体系的に整理する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 個客価値創造：人の観量
ホテルの事例比較を通じて、現場における人の観量がどのように個客価値を生み出すかを考察する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 個客価値創造：設計の観量
アパレル企業の事例から、標準化された大量サービスにおいて設計によって個客価値が成立する仕組みを検討する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- 個客価値創造：抑制の観量
受胎・小売の事例を用い、サービスを「しすぎない」ことが価値となる条件を考察する。
予習内容：事前に提示する資料等に目を通し、概要を把握した上で講義に出席する(60分)
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めた上でミニットペーパーの作成に取り組み(180分)
- デジタルと個客価値
デジタルサービスの事例を通じて、パーソナライズと個客価値の関係を検討する。

授業形態（アクティブ・ラーニング）

ア：PBL（課題解決型学習）	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）
ウ：ディスカッション、ディベート	エ：グループワーク
オ：プレゼンテーション	カ：実習、フィールドワーク
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

本講義は、サービス商品の流通と消費者の行為・行動を、個客価値の観点から捉え直す科目である。利用状況に応じて変化する価値の成立過程を理解することを通じて、消費行動の構造的理解を目指す。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

講義中にcraaponを活用して、履修生から意見、コメントを広く集めることがある。課題の提示および提出にICTを使用する。

実務経験の有無及び活用

実務経験あり
教員はホテル運営現場(宿泊部門、営業部門、管理部門)経験、およびチェーンホテル本部における海外ホテル運営管理業務に携わった実務経験に基づいて、ホスピタリティ、サービス、宿泊事業等に関する学生の学修意欲に応える。

備考