

| | | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
| 講義名 | (対面) サービス・マーケティング事例研究 | | |
| 科目区分 | 学部専門科目 | | |
| 担当教員 | 森藤 ちひろ | | |
| 開講期・曜日・時限 | 後期 月曜日 2時限 | 授業形態 | |
| | 2014年度 サービス産業学部 サービスマネジメント学科 福祉マネジメントコース / 2014年度 サービス産業学部 サービスマネジメント学科 サービス心理コース / 2014年度 サービス産業学部 サービスマネジメント学科 スポーツ健康マネジメント / 2014年度 サービス産業学部 サービスマネジメント学科 サービスマーケティング / 2014年度 サービス産業学部 | | |
| 履修開始年次 | 3年生 | 単位数 | 2 |
| | | 備考 | |

主題と概要

私たちは、教育、医療、娯楽、通信、輸送などのさまざまなサービスを消費しています。本講義では、サービス・マーケティングの理論を実社会に応用する能力を養います。各自が選択したサービス産業の現状と課題について調査研究を行い、その解決策について考察し提案します。自身の調査研究をプレゼンテーションと文書で発信することを行います。対面式授業を前提として、毎回各自で進めてきた内容を発表し、教員はそれに対し指導を行います。積み上げ式の授業のため、必ず出席してください。マーケティング戦略の立案のプロセスでは、調査の設計、集計、分析、考察を行います。

到達目標

サービス・マーケティングに関する調査の設計と実施、結果の集計ができる。
サービス・マーケティングに関する調査結果を考察し、戦略を立案できる。

提出課題

中間プレゼンテーション、最終プレゼンテーション、講義内レポート及び中間レポートの提出を課します。

課題(レポートや小テスト等)に対するフィードバック

レポートに対するフィードバックを講義内で実施します。

評価の基準

講義内での課題20%、中間レポート20%、発表20%、期末レポート試験40%で評価します。講義内での課題、レポート、発表、定期試験に全て取り組むことが単位修得の条件です。

履修にあたっての注意・助言他

「サービス・マーケティング」を履修していることが望ましい。個人での事例研究になります。必ず出席の上、グループでのディスカッションや発表には積極的に参加してください。受講生の理解度に合わせ、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。 |
| |
| |
| |
| |

プリント資料及び参考文献

適宜プリントを配付します。
【参考文献】
ジェームス・カールバック『マッピング・エクスペリエンス』(オーム社、2018)
加藤希尊『はじめてのカスタマージャーニーマップワークショップ』(翔泳社、2018)
J・マルコス・クラール『サービス・デザイン入門』(ビー・エヌ・エヌ新社、2015)
ベン・リーズン、ラヴランス・ロヴリー、メルヴィン・ブランド・フルー『ビジネスで生かすサービスデザイン』(ビー・エヌ・エヌ新社、2016)

授業計画

1. イントロダクション
2. サービス・マーケティングの基礎
3. サービス・マーケティングの応用
4. 研究テーマ設定
5. 産業の分析
6. マーケティングリサーチ
7. 調査の設計(1)
8. 調査の設計(2)
9. 調査の集計
10. 調査の分析と考察
11. 戦略の立案(1)
12. 戦略の立案(2)
13. プレゼンテーション・スキル
14. 研究発表
15. まとめ

| | |
|--------------------------|------------------------------------------|
| 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 |

準備学修(予習・復習等)の具体的な内容及びそれに必要な時間

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する話題に興味を持ち、わからない言葉は調べて下さい。参考図書や関心のある関連書籍に目を通して下さい。
【予習】次回で取り扱うテーマについて情報収集し、出された課題について実施すること
【復習】配付したプリントと講義内容を参考に、自分の言葉で講義内容を要約すること
各回の予習・復習に4時間の学修時間を確保して、主体的に授業に取り組んでください。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

少人数授業のため、講義内で個別に指導を行っています。
原則、対面授業で行います。個別指導のため、対面授業のオンデマンドでの公開は致しかねます。

実務経験の有無及び活用

備考