

講義名	カスタマー・サティスファクション論		
科目区分	学部フリーゾーン		
担当教員	高田 宏		
開講期・曜日・時限	後期 火曜日 4時限	授業形態	
履修開始年次	3年生	単位数	2
		備考	

主題と概要			
<p>カスタマー・サティスファクション(以下 CS と略します)は、お客様満足・顧客満足の意味です。「ホスピタリティ」や「おもてなし」という言葉を聞いたことがあると思います。これは最高級ホテルやテーマパークでのみ行われていることではありません。</p> <p>お客様が存在する業種全てにおいて目指すべき重要なこととなります。この授業では、CS の概念、様々な現場でのCS、具体的なCS向上方法などを学びます。お客様の視点、マーケティングの視点、経営の視点など様々な角度からアプローチすることにより理解を深めます。</p>			

到達目標			
<p>到達目標は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> CS の基本的概念を理解する CS をマーケティング的な側面から理解する CS がなぜ経営にとって重要であるかを理解する 			

提出課題			
<ul style="list-style-type: none"> CS、ホスピタリティなどについての予習課題を複数回求めます (詳細内容は授業で公表) 講義時間内に随時小試験の実施やレポートの提出を求めます。(詳細内容は授業で公表) 			

課題(レポートや小テスト等)に対するフィードバック			
提出されたレポート等での疑問点や全員で共有すべき項目については後の授業内で公表します。			

評価の基準			
<p>授業への参加度、小試験・レポート(30%)、学期末試験(70%) 必要出席回数11回。10回以下の場合はいかなる理由があっても単位の付与は無い</p>			

履修にあたっての注意・助言他			
<p>授業を受けるということは、他の生徒への思いやり(ホスピタリティ精神)が必要です。CSについて学ぶ学生にとっては必須です。授業の妨げになる他者との会話、スマホ等の使用、帽子・フードを被ったままでの授業参加などは不可。注意されなくても記録され減点の対象になります。</p>			

教科書	
.使用しない。	

プリント資料及び参考文献	
<ul style="list-style-type: none"> 原則として授業は配布プリントで行います。(参考文献)・ディズニーを知ってディズニーを超える顧客満足入門 (プレジデント社) 図解版 ホスピタリティの教科書 (あさ出版) ファンベース (ちくま新書) 	

授業計画	
1. ガイダンス	CSとは何か
2. CSの基本	
3. CS向上のポイント	理念共有
4. CS向上のポイント	ES 基本理解
5. CS向上のポイント	ES 事例研究
7. 事例研究	ホテルの現場から
8. 事例研究	介護の現場から (外部講師)
9. CSを高める3つのステップ	基本マナー、気配り、心配り
10. CSを高める3つのステップ	*グループに分けてのディスカッション
11. マーケティングの観点からのCS	「ファンベース」を題材として
12. マーケティングの観点からのCS	
13. ゲスト心理からのアプローチ	マズローの5段階欲求説を題材として
14. CS とホスピタリティ	*グループに分けてのディスカッション
15. CS の意義、まとめ	
<p>*CS = カスタマー・サティスファクション (お客様満足・顧客満足) ES = エンployee・サティスファクション (従業員満足)</p>	

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	
・予習	各回で指定する次回授業のための課題について調べ要点をまとめておく。(120分) *複数回、レポートとして提出を求める。
・復習	受講した内容についての復習を行う。(120分) *複数回、レポートとして提出を求める。
<p>ホスピタリティ産業を学ぶ学生は好奇心を持って欲しい。講義で取り上げる課題についてだけでなく、そこから派生する事柄について調べることも重要です。学生にとっては初めて聴く用語が多いので必ず予習復習をしてください。</p>	

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述	
<ul style="list-style-type: none"> 授業内で当方からの課題問いかけ、応答、グループディスカッションの機会を作る ICT は使用しない 	

実務経験の有無及び活用	
<p>実務経験あり</p> <ul style="list-style-type: none"> 1981年 株式会社ロイヤルホテル入社 (2018年3月 定年退職) 3ホテルの総支配人、宿泊部門、マーケティング部門を歴任してきており、その実務経験を活用しホテルなどのサービス現場での具体例を元に顧客満足、ホスピタリティについて講義する。 また観光学科の学生が多いことから、随時ホテル業界に対する知見を活かし、最近のホテルを中心とした観光関連についての最新情報も披露する。 	

備考	