

<b>講義名</b>	カスタマー・サティスファクション論			
<b>担当教員</b>	高田 宏			
<b>開講期・曜日・時限</b>	後期 火曜日 4時限	<b>授業形態</b>	講義	
<b>履修開始年次</b>	3年生	<b>単位数</b>	2	<b>備考</b>

**主題と概要**

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。

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からです。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。

**到達目標**

到達目標は以下の通りです。  
CS の基本的概念が理解できるようになる  
CS を経営、マーケティング的な側面から理解できるようになる  
CS をベースにホスピタリティビジネスについて考え、課題を解決する能力が身に付けられるようになる。

**提出課題**

- 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)
- 随時効果確認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)

\*授業内で提示する課題、小テスト、アンケート収集に Google Forms を使用することがある。

**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**

- 授業内で提示する課題・レポート類の評価 40%
- 学期末試験 60%

\*授業態度が注意しても改まらない場合は減点対象となる  
\*授業内で提示する課題、小テスト、アンケート収集に Google Forms を使用することがある。

**履修にあたっての注意・助言他**

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。

教科書				
.使用しない。				

**プリント資料及び参考文献**

- 原則として授業はPDFで資料配布を行います。(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. 企業がCSに力を入れる理由
4. CS向上のポイント 理念共有
5. CS向上のポイント ES 基本理解
6. CS向上のポイント ES 事例研究
7. 事例研究 介護 \*外部講師の予定
8. CSを高める3つのステップ (基本マナー)
9. CSを高める3つのステップ (気配り・心配り)
10. ホテルのサービス面での品質管理
11. 事例研究 ホスピタル業界
12. マスローの6段階欲求説を通して「コト」マーケティングを考える
13. マーケティングの観点からのCS「ファンベース」の基本概念
14. マーケティングの観点からのCS「ファンベース」の事例
15. CS の意義、まとめ

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)

**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)	

**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。

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例について調べすることも重要です。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。

**卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連**

到達目標を達成することで◎に貢献できる。「CS」「ES」について学ぶことによって、様々な角度からホスピタリティ・サービスを客観的に考える力をつけ、ホテルだけでなく広く観光・ホスピタリティ産業への就業につながる資質を養い、高い能力を発揮できる人材をつくる。

**双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述**

- 授業内でグループワークによるディスカッション、当方からの課題問いかけ、回答の機会を作る
- 授業内で提示する課題、小テスト、アンケート収集に Google Forms を使用することがある

**実務経験の有無及び活用**

実務経験あり  
・1981年 株式会社ロイヤルホテル入社 (2018年3月 定年退職)  
・「リーガロイヤルホテル東京」「都心センターホテル」「登大路ホテル奈良」と3ホテルの総支配人、ホテル開発部門、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経営の基礎理解のための手法を講義する。

**備考**

- 新型コロナウイルス感染症の状況により、シラバスの修正が発生する可能性があります。