

講義名	対)サービス・マーケティング【人間社会学部】			
担当教員	森藤 ちひろ			
開講期・曜日・時限	前期 月曜日 2時限	授業形態	講義	
履修開始年次	2年生	単位数	2	備考

**主題と概要**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 新型コロナウイルス感染症等の学校感染症への感染者または濃厚接触者に指定され、一時的に通学が禁止となった学生は、「対面型」授業に遠隔(ライブ・オンライン)で参加してください。

今日では、経済のサービス化が著しく進んでおり、サービスは私たちの生活に欠かすことができない存在になっています。本講義では、サービスに関する体系的な知識を学び、周りに存在する様々なサービスのケースを用いて、サービス特有の課題にどのように対応していけばよいのかについて一緒に考えます。サービス・マーケティングの発展過程から、デジタル化する社会への対応まで幅広く学びます。

**到達目標**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 サービス・マーケティングの基本的な知識を身につける  
 サービスの提供の仕組みを事例を挙げて説明することができる

**提出課題**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 講義内課題、中間レポート課題、期末レポート課題を課します。

**課題(レポートや小テスト等)に対するフィードバック**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 講義内で教員がフィードバックを行います。

**評価の基準**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 講義内課題30%(期限内にRespondに入力)、中間レポート課題20%(ワードでRyuka Portalに提出)、期末レポート課題50%(ワードでRyuka Portalに提出)で評価します。  
 単位修得には、講義内課題、中間レポート課題、期末レポート課題の提出が必須となります。  
 各課題の提示は、授業とRyuka Portalで行います。必ず確認し、期限内に提出してください。

**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。配付資料を中心に事例を用いて解説し、講義をすすめます。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、わからない言葉や知らない業種は調べまじょう。受講生の理解度に合わせて、内容や順番を変更することがあります。

**備考**

新型コロナウイルスの感染状況によって授業形態が変更になる可能性があります。大学および担当教員からの連絡は、必ず確認してください。コロナウイルスへの感染や濃厚接触者になるなど一時的に通学困難になった場合は、「対面型」授業に遠隔(ライブ・オンライン)で参加してください。

教科書					
.使用しない。					

**プリント資料及び参考文献**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 必要に応じて資料を配付します。

**【参考文献】**  
 サービス・マーケティング(第2版)。(生産性出版,2010)  
 近藤隆雄『サービス・マネジメント入門(第3版)』(生産性出版,2007)  
 南知恵子、西岡健一『サービス・イノベーション』(有斐閣,2014)  
 山本昭二『サービス・マーケティング入門』(日本経済新聞出版社,2007)

**授業計画**

(対面授業・オンライン授業共通)

1. サービスとは何か：本講義の全体像と進め方、評価方法の説明
2. サービス化する社会：経済のサービス化にもたらす社会環境の変化
3. サービス品質：サービス品質の構成要素とその測定方法
4. 顧客の期待と満足：期待と満足の関係、バリュー・プロフィットチェーン
5. 提供者と消費者の相互作用：サービス：エンカウンター管理
6. インターナル・マーケティング：エンパワメントと従業員満足
7. リレーションシップ・マーケティング：ロイヤルティ、顧客関係性管理
8. サービス・オペレーション：サービス：デリバリー・プロセス管理
9. サービス環境：サービス空間の効果
10. 価値創造：グッズ・ドミナント・ロジックとサービス・ドミナント・ロジック
11. サービス：イノベーション：製造業のサービス化
12. サービス・デザイン：顧客経路、カスタマージャーニー
13. ケーススタディ(1)
14. ケーススタディ(2)
15. まとめ

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)**

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**

(対面授業・オンライン授業共通)  
 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】配布資料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

毎回の予習・復習に4時間の学修を確保し、授業では主体的に学んでください。

**卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連**

本講義は、本学ディプロマポリシーにある「知識を知恵に転換することができる、論理的思考力を持った人材育成」に資することを念頭において講義を構成しています。

**双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述**

オンライン授業は動画配信型で実施します。アップロードされた毎回の授業動画を視聴してください。授業動画のアップロードや閲覧URL、配布資料は、RyukaPortal「講義連絡」を通じて連絡します。Respond(課題等のコミュニケーション)を利用できるように準備をしておいてください。RespondはItebでも利用可能です。

**実務経験の有無及び活用**

**備考**

新型コロナウイルスの感染状況によって授業形態が変更になる可能性があります。大学および担当教員からの連絡は、必ず確認してください。コロナウイルスへの感染や濃厚接触者になるなど一時的に通学困難になった場合は、「対面型」授業に遠隔(ライブ・オンライン)で参加してください。