

講義名	カスタマー・サティスファクション論				授業形態	
担当教員	伊賀 尚武	開講期・曜日・時限		後期 水曜日 1 時限		
		単位数	2	履修開始年次	3 年生	ナンバリング
主題と概要						
カスタマーサティスファクション（以下CS）とは顧客満足という意味で、現在では幅広くいろいろな業界で使われている言葉です。 本科目ではCSの基本概念と必要性、そしてその効果測定の方法を学ぶと共に、その根底にある顧客との結びつきについて考える機会を設け、最終的にはCSを超えるサービスの創造に至りたいと思います。 受講者がイメージしやすいよう、ホテル業界に限らず身近な会社や店の事例を用います。						
到達目標						
）CSの基本概念が理解できるようになる。 ）CSの活用方法が理解できるようになる。 ）顧客満足を超えた顧客との関係性構築の重要性を理解できるようになる。						
提出課題						
）講義の終わりにミニレポートの提出（200時以内） ）学期末テスト						
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						
ミニレポートでの疑問点や重要事項は次の講義の中でシェアする。						
評価の基準						
）ミニレポート 40%（第2～13回 講義） ）CSを超えるサービスについてのグループレポート 20%（第14回 講義） ）学期末テスト 40%						
履修にあたっての注意・助言他						
授業中にできるだけ対話を取り入れたいと思います。こちらから挙手の依頼や問いかけをすることがありますので、その時は積極的に関わってください。						
教科書						
.使用しない。						
参考図書						
.なし。						

その他			
毎回 自作のパワーポイントを教材として使用します。			
授業計画			
1 . ガイダンス 2 . CSの基本概念（定義と意義） 3 . CSとサービスの品質管理 4 . 顧客の期待について考える 5 . 顧客満足度の測定 6 . カスタマーデライト（感動を生む）について考える 7 . One on One マーケティング 8 . 顧客情報の共有 9 . エンバワメント 10 . 絆の創造と育成 11 . 他業界の事例（飲食業界） 12 . 他業界の事例（自動車業界） 13 . 宿泊業界の事例 14 . CSを超えるサービスを創造する 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
	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： 毎回数回授業の課題を出すので事前に調べておく（120分） 復習： 受講した内容について復習を行う。（120分）			
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DPに貢献できる。 ）本授業を受講することにより、実社会でのCS活動において提案できるようになるとともに、リーダーシップを発揮する機会が生まれる。 ）応用力を養うことにより他の場面においても人材育成やモチベーションの醸成に力を発揮できるようになる。			
双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述			
）講義の中で、当方からの問いに対し意見やアイデアをレスポンスする機会を設ける。 ）授業内でグループによるディスカッションの機会を設ける。 ）授業内で提示する課題についての回答に ICT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。外資系ホテルで営業とマーケティングを担当、その経験を活かし「魅力的な宿泊施設づくり」について皆さんと共に研究していきたい。 また、本「カスタマーサティスファクション論」においてエンプロイサティスファクション（ES）についても詳しく解説を行う。			
備考			
基本的に講義テーマに関連する書籍や資料の持ち込みは自由とする。			