

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 火曜日 3時限		
		単位数	2	履修開始年次	3年生

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の基本概念と目的、そしてその仕組みづくりについて学ぶと共に、企業と顧客との「絆」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、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の仕組みと活用方法が理解できるようになる。
- ）CSを超える顧客との関係性構築の重要性が理解できるようになる。

提出課題

- ）授業後のミニレポート（250字以内）
- ）「CSを超えるサービス」についてのレポート
- ）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

授業の中で、できるだけ対話を取り入れたいと思います。こちらから挙手や回答を求められ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. 顧客満足とは
3. 顧客視点の満足について
4. 顧客の期待について
5. カスタマーデライトとロイヤルカスタマーについて
6. 顧客満足度の測定について
7. 従業員満足と顧客満足の関係について
8. エンパワメント（権限移譲）とは
9. 絆の創造と育成
10. 業界事例（飲食業界）
11. 業界事例（エンターテインメント業界）
12. 業界事例（宿泊業界）
13. CSを超えるサービスを創造する
14. 顧客満足のための組織づくり
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）	

準備学習（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、次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

- ）授業中、意見やアイデアを発表する時、ICTを使用することがある。
- ）課題の提示とレポートに ICTを使用する。

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「顧客にとっての魅力的なサービス」について皆さんと共に研究をすすめていきたい。また、本「カスタマーサティスファクション論」の中で、エンプロイサティスファクション（従業員満足）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。