

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。