

講義名	サービス・マーケティング特論			授業形態	
担当教員	三浦 玉緒	開講期・曜日・時限	後期 火曜日 4 時限		
		単位数	2	履修開始年次	1 年生

#### 主題と概要

日本だけでなく、世界の産業は、製造業からサービス業、情報産業に移行してきており、モノとサービスの垣根もだんだんなくなってきました。サービス・マーケティングでは、モノとサービスの違いや、サービスの特長を理解した上で、マーケティングを実践する様々な方法が提案されています。また、デジタル技術の革新と新しいサービスの創出は密接な関係があることから、サービスを理論的に捉える知識は、新しいサービス創出の検討に役立つと考えられます。サービス・マーケティングの基本的な概念や枠組みを習得し、それらを活用してさまざまな事例を分析することにより、実践的・課題解決的な能力を身につけることを目指します。

#### 到達目標

サービス・マーケティングの基礎的な概念や枠組みを習得する  
習得した理論的な知識を活用することにより、事例における課題を発見し、解決策を提示する能力を身につける

#### 提出課題

ケーススタディの回は、担当を決め、順番に発表していただきます。  
期末課題のレポートを提出していただきます。

#### 課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバックの方法

ケーススタディの発表について、授業内でフィードバックを行います

#### 評価の基準

ディスカッションへの貢献度 20%  
ケーススタディの発表 30%  
期末レポート 50%

#### 履修にあたっての注意・助言他

教科書の対象の章は、事前に熟読し、授業ではディスカッションに参加できるように予習してください。  
ケーススタディで発表に当たっている受講者は、プレゼン資料を作成し、発表してください。  
日頃から新報やニュースで取り上げられる商品・サービスについて、授業で習得した理論的な知識を用いて理解することを心がけてください。  
研究テーマとの関連性を意識して受講するようにしてください。  
状況次第で、授業の内容や順番を変更することがあります。

#### 教科書

・サービス・マーケティング入門	山本昭二	日経文庫	9784532111342
・サービス・マーケティング	黒岩健一郎・浦野寛子	有斐閣	9784641150874

#### 参考図書

・ラブロック&ウィルツのサービス・マーケティング	ラブロック、クリストファー/ウィルツ、ヨハン	桐原書店	9784894712973
--------------------------	------------------------	------	---------------

#### その他

必要に応じ資料を配布します。

#### 授業計画

1. サービスを理解する
  2. ケーススタディ：メルカリ
  3. モノとサービスはどこが違うのか
  4. ケーススタディ：タタ
  5. サービス品質の考え方
  6. ケーススタディ：スターフライヤー
  7. サービス商品のプロモーション
  8. サービスエンカウンターの実理
  9. ケーススタディ：豊野リゾート
  10. インターナル・マーケティング
  11. ケーススタディ：サ・リッツ・カールトン
  12. リレーションシップ・マーケティング
  13. ケーススタディ：アメリカン・エクスプレス
  14. サービス・ドミナント・ロジック
  15. ケーススタディ：プリヂストン エコバリュウバック
- 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）

<input type="radio"/> ア：PBL（課題解決型学習）	<input type="radio"/> 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）
<input type="radio"/> ウ：ディスカッション、ディベート	<input type="radio"/> エ：グループワーク
<input type="radio"/> オ：プレゼンテーション	<input type="radio"/> カ：実習、フィールドワーク
<input type="checkbox"/> 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

教科書の対象の章を事前に読んで予習する（2時間）。  
授業の後に理解を確認し、復習する（2時間）。

#### 卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本授業では、到達目標を達成することにより、ディプロマ・ポリシーにある、専門分野における豊かな学識と研究能力を身につける、または、専門職人として、より実践的・課題解決的な能力を身につけることに貢献する。

#### 双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

キャンパスクロス、あるいは、Responを使用する場合があります。  
受講生は、各自、スマホ等の機器を準備してください。

#### 実務経験の有無及び活用

製造業において、B2Bビジネスに関わる実務経験があります。企業における実務の実態を踏まえつつ、授業を進めます。

#### 備考

状況によりシラバス修正の可能性がります。