

講義名	サービス消費論			授業形態	
担当教員	脇 穂積	開講期・曜日・時間	後期 水曜日 3時限		
		単位数	2	履修開始年次	2年生

### 主題と概要

日本国内における労働力人口に占めるサービス産業従事者比率は67.3%と、全体の3分の2以上。その比率は年々増加傾向にあり、我々の生活の多くの部分が「有償サービス」に置き換わっている証在でもある。我々は知らず知らずのうちに「生活」の有償化へ急を進めており、サービスの提供元である「企業」は、日々新たなサービスを生み出し、我々を完全なる「消費者」へと導き続けている。我々を、完全なる「消費者」に陥れつつある「サービス」とはなにか？ そうしたサービスは、どのように生み出されるのか？ また、そもそも我々はなぜ「サービス」を消費する存在となったのか？ これらを考えることは、近代社会が長く闇りにあいて必要不可欠な「命題」と考える。本講義では、「サービス消費」をキーワードに、近代社会以降の「消費社会化」について、社会的に検討する。同時に、日本国内の産業構造の変化に注目し、近未来の我々自身が「サービス消費」をどのように構築すべきかについて、特に「消費側」の観点で検討していきたい。

### 到達目標

「サービス消費」とは何か。本講義では、サービスの対概念である「モノ」、消費の対概念である「生産」を併せて検討することで、「サービス消費」の構造を理解出来るようになる。特に人間社会学部においては、「サービス」の語が含まれた開講科目が複数設置されており、「サービス」に関する理解を重要視していることがわかる（「サービス・マーケティング」「サービス・マーケティングリサーチ」「サービス・マーケティング事例研究」「サービス産業論」等）。これらの開講科目群では、主にサービス提供側の概念や方法論を解説する講義として設定されているが、本講義「サービス消費論」では、消費側（個人・組織）の立場で「サービス」をどのように受容しているかについて、行動経済学やダイヤモンドサイド経営学の知見等を学び、様々な視点で理解できるようにする。

### 提出課題

指定論文又は文献を事前に読み込み、講義日程に合わせてレポートを提出してください。

### 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

各課題に対して提示された疑問点や質問を整理し、講義にて詳細説明いたします。また課題に関して、個別にもコメントし、各自に回答します。

### 評価の基準

講義中の質問 10%  
講義課題の提出 90%

### 履修にあたっての注意・助言他

講義は、対面でお楽しみます。講義にて提出された疑問点や、内容理解を深めるために双方向型にて実施予定しております。積極的に質疑応答をお願いします。

### 教科書

### 参考図書

### その他

C・グリンブルース『サービスロジックによる現代マーケティング理論』、自経書房、2015  
近藤隆雄、『サービス概念の再検討』『経営・情報研究』多摩大学研究紀要,7,1-15 (2003)

### 授業計画

- 第1回 イントロダクション  
講義内での所作についての解説。  
反証主義（カルゴバロー）。『学ぶとはどういうことか（佐々木毅）』。  
「モノ・ノート・ピブリオ」の採り方など。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第2回 「消費者」関係論としての「サービス消費論」  
大学で提供している「消費者」関係論の全体像を整理し、本講義が「消費者」論理で「サービス」を理解することを概観する。また経営学や経済学ではなく「社会学」の視点から「サービス」と「消費」を論じることを解説する。  
予習内容：『サービス』『消費』概念とは何かを考えてくる（90分）  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第3回 サービス概念の検討  
「サービス」概念を再検討することによって概念の意味差を理解する。  
また、「SOロジック」や、グリンブルースを筆頭とするノルディック学派アプローチを解説し、無形財である事業（コト）や有形財である商品・製品（モノ）を区別せず、「サービス」として包括的にとらえる視点を学ぶ。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第4回 「消費」は外的にデザインされたもの  
供給者は「経済合理性」な存在であって、無条件に「善」なるものとして信用することはできない。また資本主義社会のもては、自らも「供給者」の「経済合理性」の一部として振舞わざるをえないという実態を認識する（映画「ランド・インク」視聴）。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第5回 資本主義の論理  
止まない資本主義。資本主義は必然的に「成長」を続けなければならないシステム（「収益の最大化」）。直接的な原因は「金利」「資金繰り」「利害関係者」。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第6回 浪費と消費  
ジャン・ボードリヤール『消費社会の神話と構造』を読み解きながら、「消費」について検討する。「我々は豊かな社会を目指そうとするけれども、それは豊かな社会=幸福という神話である」「消費社会において私達は欲求を持つ存在であることを強いられている」。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第7回 現代消費社会の原型  
フォードによって完成された「フォードイズム」型生産システム。テイラーによって導入された「生産管理・労務管理の原理」。フォード主義及びテイラー主義によって「労働者」と「消費者」が生産されたことを解説。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第8回 「消費を楽しむ」ことを「是」とする価値観の創造  
フォード主義を成立させるには、俵約・節制を「善」とし、消費・浪費を「悪」とする旧来のプロテスタンティズムの倫理感からの脱却が必要だった。そしてその掛けとしての「広告」の意味、等を解説。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第9回 カール・マルクス『資本論』  
資本主義＝「商品による商品の生産」。「身分」と「土地」の自由化が、日本社会に資本主義をもたらした（労働力/土地の商品化）。現代社会を包摂する「資本主義」について、「サービス」や「教育」の商品化を取り上げながら解説する。  
予習内容：特になし  
復習内容：講義ノートを整理し、ピブリオを作成する（90分）
- 第10回 21世紀のネオリベラリズムと新資本主義  
バスター・フォードイズムとしてのネオリベラリズム（新自由主義）の登場。  
新自由主義は、過去「労働者」が獲得した既得権益を規制緩和等を通じて剥奪し、労働分配率を下げることによって新たな剰余価値を生み出そうとした。

### 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型であるけれども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

### 卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

特に消費者・供給者・消費・生産という枠組みで、サービスを理解することが可能となる。結果として、社会構造や社会制度といった社会の仕組みや働きなどに関する専門的知識を取得することが出来、社会における役割や意義を理解し、考えることができる。

### 双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

講義内での意見応答を、学内導入済みのRESPONあるいはMicrosoft teamを用いて可視化し、双方向授業実施も行う。

### 実務経験の有無及び活用

実務経験あり  
企業活動における「サービス」構築とその「消費」に関する実情を、日常現場からフィードバックする予定である。

### 備考