

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	前期 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)とは顧客満足のことを意味し、現在ではサービス業を中心に様々な業界で用いられている言葉です。本科目ではCSの基本概念と目的を知ることから始め、その仕組みづくりについて学んだ後、最終的にそれが企業と顧客による価値の共創であることを理解します。各講義では、受講者がイメージしやすい身近な会社や店の事例を用います。

到達目標

- ）CSの基本概念と目的が理解できるようになる。
- ）顧客価値創造の意味と役割が理解できるようになる。
- ）顧客と企業の関係性（経済的、抒情的）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）
- ）顧客価値創造とCS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
予習内容：シラバス全体に目を通し、本講義の主題、授業構成、達成し得る成果を理解したうえでガイダンスに出席する（120分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、本授業の趣旨を理解したうえでアンケートに回答する（120分）
2. カスタマーサティスファクションとは（顧客視点の満足について）
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
3. 顧客の期待について
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
4. ロイヤルカスタマーについて
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
5. 従業員満足と顧客満足の関係について
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
6. サービスとサービスコンセプト
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
7. サービスミナントロジックとは
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
8. 顧客体験（CX）とは
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
9. エンゲージメント"絆"の創造
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
10. 業界事例（飲食業界）
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
11. 業界事例（エンターテインメント業界）
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
12. 業界事例（宿泊業界）
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
13. CSのための組織づくり（顧客価値創造のための組織づくり）
予習内容：事前に提示する資料に目を通し、概要を把握したうえで講義に出席する（60分）
復習内容：講義資料やノートを見直し、理解を深めたうえでミニレポートの作成に取り組み（180分）
14. 『顧客価値の創造とCS』についてのレポート作成
予習内容：講義資料やノートをもとに、レポート作成の準備をする（180分）
復習内容：講義資料とノートをもとにポイントを再確認する（60分）
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）	

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本学の目的である「豊かな社会の実現に貢献できる意欲と能力を持ったビジネスパーソンの育成」に基づくディプロ・マポリシーとして、観光学科共通の身に付けるべき能力の内の、顧客満足を得るために必要なホスピタリティとコミュニケーション力、課題解決や新たな価値を自ら作り出す想像力と提案力の習得に深く関連している。

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「顧客にとっての価値あるサービス」について皆さんと共に研究を進めていきたい。また、本「カスタマーサティスファクション論」の中では、エンゲロイサティスファクション（従業員満足）やサービスミナントロジックなど聞きなれない概念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。