

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

本授業では、サービス・マーケティングの基本的な概念や理論の枠組みを学び、それらを用いて多様なサービス事例を分析します。デジタル技術の進展とサービス創出との関係にも着目し、理論を活用した実践的・課題解決的な分析能力の養成を目指します。

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、発表していただきます。

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。
 日頃から新聞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

.ウィルツ&木村 サービス・マーケティング.	ヨッヘン・ウィルツ/木村達也	丸善出版		9784621309155

その他

講義資料は、PDFファイルでキャンパスクロスにアップロードします。紙の資料は配布しません。

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	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）		

備考

状況によりシラバス修正の可能性があります。

授業計画

1. サービスを理解する
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
2. ケーススタディ：メルカリ
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
3. モノとサービスはどこが違うのか
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
4. ケーススタディ：タニタ
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
5. サービス品質の考え方
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
6. ケーススタディ：スターフライヤー
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
7. サービス商品のプロモーション
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
8. サービスエンカウンター管理
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
9. ケーススタディ：星野リゾート
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
10. インターナル・マーケティング
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
11. ケーススタディ：ザ・リッツ・カールトン
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
12. リレーションシップ・マーケティング
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、理解する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだ概念との関連について考察する（120分）。
13. ケーススタディ：アメリカン・エキスプレス
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
14. ケーススタディ：プリヂストン エコリビューバック
 予習内容：教科書の対象の章を熟読し、発表資料を準備する（120分）。
 復習内容：自分の研究テーマについて、授業で学んだケースと比較し考察する（120分）。
15. 期末レポート発表
 予習内容：期末レポートを作成する（120分）。
 復習内容：期末レポートについて口頭発表する（120分）。

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。

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

本授業は、到達目標の達成を通じて、ディプロマ・ポリシーに示される専門分野における学識・研究能力、ならびに専門職業人としての実践的・課題解決的能力の修得に貢献します。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

キャンバスクロス、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。