

※実務経験のある教員による授業科目

## 授業概要

顧客にとっての本当の顧客満足とは何かを学習するのが、この「観光ホスピタリティ論」です。多くの人々がホスピタリティ＝おもてなしと考えていますが、おもてなしは日本固有の接待の形態の一つであり、世界的な普遍性がありません。本授業ではホスピタリティ＝本当の顧客満足ととらえ、様々な企業の事例研究を通して、顧客に高い顧客満足を提供するためには何が必要かを考察します。授業では学生がよく知っている会社のサービスを事例研究に取り上げます。

本授業では講師の旅行会社（近畿日本ツーリスト企画販売部門）での業務経験の知見から、本当にお客様に満足していただけるサービスとは何かを考察します。

## 授業計画

第 1 回	授業ガイダンス（授業スケジュールと成績評価の説明）
第 2 回	ホスピタリティとは何か：ある少女の事例研究
第 3 回	顧客視点の経営の研究（1）：買い易さを追求した店舗
第 4 回	顧客視点の経営の研究（2）：安さとうまさを追求したレストラン
第 5 回	顧客視点の経営の研究（3）：何でもある巨大ホームセンター
第 6 回	顧客視点の経営の研究（4）：アメリカ型の店舗
第 7 回	顧客視点の経営の研究（5）：DIY をベースにした商品販売に特化
第 8 回	顧客視点の経営の研究（6）：買い物弱者のための移動型店舗
第 9 回	顧客視点の経営の研究（7）：江戸時代にまったく新しいビジネスモデルを作った店舗
第 10 回	失敗の研究：旅館の再生
第 11 回	失敗の研究：閉鎖したテーマパーク
第 12 回	アメリカ型ヨーロッパ型のホテルの研究
第 13 回	日本のホテル研究
第 14 回	まとめ
第 15 回	まとめ
第 16 回	定期試験

## 到達目標

- ①本当のホスピタリティとは何かを理解できるようになる。
- ②顧客から高い顧客満足を得るためには何が大切か理解できるようになる。
- ③顧客の視点から見た本当の顧客満足度とは何かを考察できるようになる。

## 履修上の注意

授業内容は変更になることがあります。

## 予習・復習

授業に関連するニュースをインターネットなどで調べておくと授業の理解が進みます。毎回授業で配布するプリントを見直してください。

## 評価方法

筆記試験で評価します。

## テキスト

毎回授業でプリントを配布します。