

授業概要

サービスは、人と人とが接するときに、必ず必要となる概念である。しかし、日常使っているサービスについて、しっかり学ぼうとすると、意外にぼんやりとしか理解できない性質も持っている。日本人はサービスに対する考え方が、他の国とは少し違い、サービスをビジネスとして考えることに慣れていないからかもしれない。本講義では、このように、よく使われる割に理解されていないサービスという概念に焦点を当て、サービスによって成り立っている職業を事例に、サービスがどのような価値を生み出しているのかを理解するのが目的である。本講義では、「いわゆる」サービス業のケースを取り上げ、だれもが日常的に体験できるサービスの特徴を学ぶ。サービス特有の性質を学ぶことにより、いかにサービスが経営に結びついているかをわかりやすく説明する。

授業計画

第1回	イントロダクション
第2回	第1部 サービス経営のマネジメント ★商品としてのモノとサービス ★サービス経営の担い手とサービスの特徴 ★サービス経営のマネジメントを捉える枠組み★サービス経営のマネジメントへの問い ★サービス・マーケティングミックス
第3回	サービス創造のマネジメント：ワタベウェディングのケース ★ワタベウェディングの成長 ★ウェディングプランナーによるサービス価値の創造 ★国内進出とウェディングスタイルの多様化への対応 ★顧客のアイデアを生み出す ★サービス経営における価値創造 ★顧客との価値共創
第4回	サービス経験のマネジメント：スターバックスのケース ★事業の定義と経験価値 ★サービスの劇場フレームワーク ★第3の場所
第5回	サービス人材のマネジメント：リッツ・カールトンのケース ★リッツ・カールトン・ミスティーク ★ミスティークを生み出す秘密 ★インターナルマーケティング ★顧客満足（CS-Customer Satisfaction）
第6回	サービス品質のマネジメント：QBハウスのケース ★カット専門の理容店 ★サービスの工業化 ★顧客による品質の評価 ★工業化とマニュアル ★知覚品質
第7回	おもてなしのマネジメント：京都花街の舞妓と芸妓のケース ★おもてなしのアウトソース化 ★ビジネス・システム ★ホスピタリティとおもてなし
第8回	顧客ロイヤリティのマネジメント：北海道日本ハムファイターズ ★「ファンを育てる」仕組み★顧客ロイヤリティ★サービス・サイクルとコンタクト・ポイント
第9回	第2部 サービスによる新たな価値創造 ★サービスによる価値創造 ★製造業とサービス業 ★サービス・ドミナント・ロジックの考え方 ★モノとサービスによる価値の最大化 ★リレーションシップ・マーケティング ★ペティ・クラークの法則
第10回	モバイル技術による価値創造：ドン・キホーテのケース ★モバイル・マーケティングの導入 ★見える化 ★One to One マーケティング
第11回	需給調整による価値創造：パーク24のケース ★稼働率のマネジメント ★待ち行列 ★価格弾力性
第12回	平準化による価値創造：セントラルスポーツのケース ★初期費用が高い業種のビジネスモデル ★インフラを伴うサービスの収益化 ★サービスの平準化 ★サービス企業の株式公開
第13回	学生によるプレゼンテーション
第14回	学生によるプレゼンテーション
第15回	学生によるプレゼンテーション
第16回	期末試験もしくはレポート

到達目標

学生は教員のレクチャーによってサービス・マネジメントおよび経営学の基礎理論を理解することが出来る。多様化しているサービス業について、まず、職業そのものを理解し、その中からサービスの特徴を捉えなおし、経営のキーポイントを理解し、最も就労人口の多い第三次産業のサービス業を中心にビジネスを考える面白さを感じ、将来、その分野で優秀なリーダーになるための理論を理解することができる。皆さんが日常、接しているサービスの裏側にある仕掛け、仕組みを観察することによって、将来、実際に職業についたとき、この授業で学んだサービスと経営学の基礎をベースにより高いレベルの職業人になることが目標である。

履修上の注意

学生と講師によるディスカッションを本講義では大切にしたいと考えている。

予習・復習

★事後学習として、授業で取り上げるケーススタディに関する課題レポートを課す。★企業を取り巻くグローバル経済・社会の最近の動向について、新聞記事・テレビでニュース・インターネット等を活用し企業の経営活動や経営戦略を定期的にフォローすること。★関心のある企業の「経営戦略」（多くの企業で「中期経営計画」として企業のホームページでの「企業情報」や「IR（投資家向け情報）」に公表されている）を読み（ホームページで閲覧可能）、専門用語等についての理解を深めておくことが望ましい。

評価方法

1) 期末試験もしくはレポート(40%) 2) プレゼンテーション(40%) 3) リアクションペーパー(20%)

テキスト

・教科書名：『1からのサービス経営』
・著者名：伊藤宗彦・高室裕史編・出版社名：碩学舎・出版年（ISBN）：2010（978-4-502-67610-9）
また、教員オリジナルの資料も使用する。実際の経営資料等も含まれるため事前配布は行わない。必要に応じて、授業後に配布可能なスライドを配布する。