

シラバス参照

開講年度	2019
講義コード	033027JA
科目ナンバー	[APM]-[M/SMO]-[300]
開講セメスター	夏セッション1
講義名・クラス名	サービスマネジメントJA
担当教員	牧田 正裕
備考	注意: 夏セッション1は8月1日(木曜日)から8月5日(月曜日)に開講されます。 なお、8月3日、4日は土曜日、日曜日ですが、授業は実施されます。 また、上記とは異なる期間に授業が実施される場合もありますので、必ずシラバスを全て確認してください。 Note: The period for Summer Session I this academic year is August 1st - August 5th, Thursday - Monday. Lectures will be held on August 3rd and 4th, regardless of whether this day falls on a weekend. Some subject can be held in the different date from above period. Please make sure to confirm the schedule and content in the syllabus. セッション期間の科目は、卒業予定日を含む最終セメスターでは履修できません。 No session courses may be registered during a student's semester of scheduled graduation.

期待される学び	① ビジネス・エシックス	a.	ビジネス・エシックスの基礎的な理論や原理を理解する。	
		b.	ビジネス・エシックスの意義や重要性を示す。	○
		c.	倫理的問題を分析し、解決策を提示する。	
	② 基礎的な専門知識	a.	基礎的なビジネス概念の理解力を示す。	○
		b.	一定水準の文章力やプレゼンテーション力を示す。	
		c.	適切な分析ツール(定性的・定量的)を用いて、ビジネスの問題を検討する。	○
		d.	問題解決能力を示す。	
	③ 異文化コミュニケーション能力	a.	コミュニケーションの仕方に文化が影響していることを理解し、それを表現する。	○
		b.	多文化環境において効率的にコミュニケーションをとる。	
		c.	少なくとも1つの第2言語に精通している。	
	④ グローバルな視点	a.	グローバル化のインパクトを理解する。	
		b.	ビジネス環境が国によって異なることを、例示して説明する。	

		c.	ビジネス・マネージメント分野におけるグローバルな出来事を認識する。	○
講義分野	ビジネス,マーケティング,経営 Business,Marketing,Management 当フィールドの設定は、関心のある分野に該当する科目を検索、閲覧するものです。興味のある分野を示しているだけであって、卒業に必要な単位区分とは関係がありません。単位区分については、ハンドブックを参照の上、履修するようにしてください。			
履修の目安	経営学、マーケティング、会計などの基礎的な学習が終えていることを前提にして授業を組み立てるので、受講に当たってはこの点に留意されたい。 APSのホスピタリティ・マネジメントを履修した学生は、受講しないこと(学習内容はほぼ同一であるため)。			
授業概要	サービスマネジメントは、まず出発点として、マネジメントの対象となる「サービス」(services)に固有の特性(例えば、無形性や同時性など)を、物理的に存在する消費材や産業材などの「モノ」(goods)」との比較において把握したうえで、そうした特性がもたらす固有の経営課題をいかに効果的に解決するかを問題にしている。そのさい、サービスマネジメントは、顧客接点(真実の瞬間)を管理するためのマーケティング・マネジメント、サービスの提供プロセスを管理するためのオペレーションマネジメント、そして顧客接点におけるサービス提供者である人材を管理するための人的資源マネジメント、の3つの主要な基本職能を取扱うものである。これらの基本職能は、個別の担当者によってバラバラに管理されるのではなく、相互に連携をとりながら同時進行的に管理されなければならない、それはトップマネジメントの課題である。 本講義は、サービスマネジメントの基礎的諸概念の検討を行うことをつづいて、その全体像を明らかにすることをねらいとするものであると同時に、「サービス」という視点からみた場合の、企業経営に共通する本質的な問題にも迫りたい。			
到達目標	本講義は、以下の学習目標(ゴール)に到達することを目標とするものである。 1. なぜ、「サービス」が重要なのか、「サービス」は「モノ」と比較してどのような特性を有しているのか理解している。 2. サービスマネジメントは、企業経営の何を問題にしているのかを理解している。 3. 企業活動に関する諸事例を、サービスマネジメントに関する概念、用語を用いて読み解いたり、説明したりすることができる。 4. 企業活動に関する諸事例を分析しながら、サービスマネジメントに関する諸課題を発見することができる。			
授業方法	新聞や雑誌記事などのケースを手がかりにしながら、講義スタイルの授業を基本とするが、受講者の理解を深めるためにグループワークや全体討論もとられる。			
毎回の授業の概要	1. 経済のサービス化とサービスマネジメント ・ いま、注目のサービスは？ ・ 経済の「サービス化」とその現状 ・ サービス産業の成長要因 ・ 製造業のサービス化 ・ サービスマネジメントは何を問題にしているのか ・ サービスマネジメントのキーワードサービスの特性とサービスマネジメント 2. サービスの特性とサービスマネジメント ・ サービスという言葉の多義性 ・ 活動としてのサービス ・ サービスの4つの特性：無形性／同時性／変動性または異質性／消滅性 ・ サービスの分類 3. サービス商品の構造：「パッケージ」としてのサービス ・ サービスの構成要素：コアサービス／サブ(周辺)サービス／コンティジェント・サービス／潜在的サービス要素／態度的変数 ・ サービス商品—モノとサービスの融合：有形部分と無形部分／結果と過程 4. サービス商品の設計①：サービスコンセプトの策定と実行 ・ セグメンテーションとサービスコンセプトの位置 ・ セグメンテーションとターゲティング：誰を顧客とするのか ・ サービスコンセプト 5. サービス商品の設計②：価値(顧客資産)をベースとした商品設計 ・ 顧客価値の基礎概念 ・ サービスの利益方程式 ・ 顧客ロイヤリティの重要性 6. サービス商品の設計③：サービスの品質 ・ サービスの特性と品質管理 ・ サービス品質の認知 ・ サービス品質の評価 ・ 公的規制による品質管理 7. 製造業におけるサービスマネジメント：サービスドミナントロジックへの転換			

	・ 製造業のサービス化の現状(再論) ・ S-Dロジックとは ・ S-Dロジックはマネジメントへの影響 8.サービス提供システム①:顧客接点とバックステージのマネジメント ・ サービス提供システムの機能と構造 ・ フロントステージの管理 ・ バックステージの管理 ・ サービス・マニファクチュアリング 9.サービス提供システム②:「真実の瞬間」と人の役割 ・ 真実の瞬間とは何か ・ サービスマネジメントとHRM ・ 従業員満足(ES)と顧客満足(CS) ・ インターナルマーケティング 10サービス組織の価値システム:顧客志向の組織と文化を考える ・ 組織(企業)文化 ・ 組織(企業)文化の浸透 ・ 顧客志向の組織構造 11. サービス品質と顧客満足、不満、苦情、そしてサービスリカバリー(修復) ・ サービス品質と顧客満足の関係 ・ 苦情が少ないことはよいことか ・ ビジネスチャンスとしての苦情対応 ・ 顧客接点での苦情対応 ・ 経営指標としての顧客離反率 12. サービスマネジメントと企業イメージ:社会的現実の創出 ・ サービスマネジメントとイメージ ・ マネジメントの手段としてのイメージ ・ イメージの決定要素 ・ イメージマネジメントの考え方 ・ 企業イメージのマネジメント:いくつかの事例 ・ インターナルマーケティングとイメージ 13.サービス・マーケティングの構造とサービスプロフィットチェーン(SPC) ・ サービス・マーケティングの構造 ・ SPCとは何か ・ SPCフレームワークにおける価値ドライバー:何を管理するのか ・ 補論:バランス・スコアカードについて 14.サービスマネジメントに関するその他の 이슈&まとめ ・ 近年のサービス・イノベーションの動向 ・ サービスはいずこへ:サービスマネジメントのゆくえ															
予習・復習の内容と分量	1) 予習:テキストの該当箇所、リーディング教材を事前に読んでおくことを求める。 2) 復習:学習内容の定着を図るために、テキストを読んだり、宿題に取組んだりすることが求められる。															
成績評価方法	クラスパーティシペーション(講義中のワーク):20% レポート計3回:30% 期末レポート:50% 合計:100%															
多文化協働学習の実践方法	全体ディスカッション、グループディスカッションを毎回取り入れる。															
学生への要望事項	1. Manabaから教材を予めダウンロードしておくことを求めることがある。 2. 日ごろから関連文献を読むなど、主体的な学習姿勢を求める。また、新聞、雑誌等をチェックして、企業経営の動向に関心をもつよう心がけること。 3. 講義中は良好な授業環境の保持に協力されたい。授業中の私語、着帽、入退出は禁止する。															
テキスト備考																
テキスト(授業を履修する上で、購入が必須となる書物)	<table><tr><td rowspan="2">1.</td><td>書名*</td><td colspan="4">サービスマネジメント入門—ものづくりから価値づくりの視点へ</td><td>ISBN13桁*</td><td>4820118773</td></tr><tr><td>著者名*</td><td>近藤 隆雄</td><td>出版社</td><td>生産性出版</td><td>出版年</td><td>版・シリーズ・巻</td><td></td></tr></table>	1.	書名*	サービスマネジメント入門—ものづくりから価値づくりの視点へ				ISBN13桁*	4820118773	著者名*	近藤 隆雄	出版社	生産性出版	出版年	版・シリーズ・巻	
1.	書名*		サービスマネジメント入門—ものづくりから価値づくりの視点へ				ISBN13桁*	4820118773								
	著者名*	近藤 隆雄	出版社	生産性出版	出版年	版・シリーズ・巻										

		注釈							
参考文献備考									
参考文献(図書、視聴覚資料)*ライブラリーリザーブコーナーに設置	1.	書名*	ノードストローム・ウェイ：絶対にノーとは言わない百貨店					ISBN13桁*	9784532190408
		著者名*	ロバート・スペクター, P・D・マッカーシー著；犬飼みずほ訳	出版社	日本経済新聞社	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	2.	書名*	サービス・マネジメント：統合的アプローチ					ISBN13桁*	9784894716773
		著者名*	バート・ヴァン・ローイ, ポール・ゲンメル, ローランド・ヴァン・ディードンク編；平林祥訳	出版社	ピアソンエデュケーション	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	3.	書名*	サービスマネジメント					ISBN13桁*	9784478374122
		著者名*	カール・アルブレヒト, ロン・ゼンケ著；和田正春訳	出版社	ダイヤモンド社	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	4.	書名*	真実の瞬間：SASのサービス戦略はなぜ成功したか					ISBN13桁*	9784478330241
		著者名*	ヤン・カールソン [著]；堤猶二訳	出版社	ダイヤモンド社	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	5.	書名*	サービス経営戦略：モノづくりからサービスづくりへ					ISBN13桁*	9784757121454
		著者名*	小山 周三	出版社	NTT出版	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	6.	書名*	ディズニー7つの法則：奇跡の成功を生み出した「感動」の企業理念					ISBN13桁*	9784822240967
		著者名*	トム・コネラン著；仁平和夫訳	出版社	日経BP社	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	7.	書名*	バランス・スコアカードの知識					ISBN13桁*	9784532110635
		著者名*	吉川 武男	出版社	日本経済新聞社	出版年		版・シリーズ・巻	
		注釈							
	8.	書名*	1からのサービス経営					ISBN13桁*	9784502676109
		著者名*	伊藤宗彦・高室裕史	出版社	中央経済社	出版年	2012	版・シリーズ・巻	
		注釈							

	書名*	サービス・イノベーション: 価値共創と新技術導入					ISBN13桁*	9784641164468
	9. 著者名*	南知恵子・西岡健一	出版社	有斐閣	出版年	2014	版・シリーズ・巻	
	注釈							
	書名*	サービス・マーケティング					ISBN13桁*	9784820119494
	10. 著者名*	近藤隆雄	出版社	生産性出版	出版年	2010	版・シリーズ・巻	第2版
	注釈							
	書名*	サービスマネジメント入門 : ものづくりから価値づくりの視点へ					ISBN13桁*	9784820118770
	11. 著者名*	近藤隆雄著	出版社	生産性出版	出版年		版・シリーズ・巻	
	注釈							
	書名*	サービス・ドミナント・ロジックの発想と応用					ISBN13桁*	9784495386818
	12. 著者名*	R.F.ラッシュ	出版社	同文館出版	出版年	2016	版・シリーズ・巻	
	注釈							
	書名*	リッツ・カールトン 超一流サービスの教科書					ISBN13桁*	9784532197810
	13. 著者名*	レオナルド・インギレアリー	出版社	日本経済新聞出版社	出版年	2015	版・シリーズ・巻	
	注釈							
参考文献(雑誌、年鑑白書等)								
備考								
担当教員研究室電話番号								
担当教員E-mailアドレス								
E-Book および 関連ページ								