

科目名	サービスマネジメント Service Management		選択	2 単位
学期・曜日・時限	春・金・4 限	春・金・5 限	-	-
担当教員名	赤堀 浩一郎			
<p><講義の概要と目的></p> <p>現在、日本では新たな成長のシナリオとして、観光や情報通信、医療・介護を中心としたサービス産業の強化が強く求められている。また、製造業を含めた他産業においても新たな付加価値としてサービスの強化が不可欠となっており、全産業においてサービスの重要性が高まっていると言える。一方、とりわけ日本においてはサービスを精神的に取り扱うことが多く、体系的な理解に乏しい。この授業では、具体的な数多くの事例を紹介しながら、サービスマネジメントを枠組みとして理解し、自らが新たなサービス事業を創りだし、最適なマネジメントを実践する力を養うことを目指す。</p>				
<p><講義計画></p> <p>1 週目 イン트로ダクション</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスマネジメントとは？ <p>2 週目 サービスを取り巻く現状と課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本のサービス産業の現状と課題とは？ <p>3 週目 サービスマネジメント概要①</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスの特徴とは？ <p>4 週目 サービスマネジメント概要②</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスマネジメントシステムとは？ <p>5 週目 事例研究発表（サービスマネジメント概要）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●3 週、4 週の講義に関連した企業の取り組み事例についての院生発表 <p>6 週目 人材組織マネジメント①</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスにおける現場主義の重要性とは？ <p>7 週目 人材組織マネジメント②</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスにおける従業員満足向上の重要性とは？ <p>8 週目 事例研究発表（人材マネジメント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●6 週、7 週の講義に関連した企業の取り組み事例についての院生発表 <p>9 週目 サービスマーケティング①</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスマーケティングの特徴とは？ <p>10 週目 サービスマーケティング②</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスマネジメントにおける顧客戦略とは？ <p>11 週目 事例研究発表（サービスマーケティング）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●9 週、10 週の講義に関連した企業の取り組み事例についての院生発表 <p>12 週目 院生プレゼンテーション（新サービス事業企画）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●院生による新サービス事業企画の発表およびディスカッション <p>13 週目 院生プレゼンテーション（新サービス事業企画）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●院生による新サービス事業企画の発表およびディスカッション 				

14 週目 院生プレゼンテーション（新サービス事業企画）

- 院生による新サービス事業企画の発表およびディスカッション

15 週目 院生プレゼンテーション（新サービス事業企画）

- 院生による新サービス事業企画の発表およびディスカッション

<講義の進め方>

前半は講義形式で行い、随時、質疑やディスカッションを取り入れて行く。併せて、各テーマの理解を深めるために、院生による事例研究発表を行う。後半の院生プレゼンテーションは、講義で学んだ知識や情報をベースに各人が独自のサービス事業企画案をプレゼンテーションする。

<教科書及び教材>

- ・「サービスマネジメント入門 第3版～ものづくりから価値づくりの視点へ～」近藤隆雄著，生産性出版

<参考書> 講義内で随時紹介する。

<成績評価方法>

- ・授業への参加度、事例研究発表、期末プレゼンテーションを3:3:4の比率にて総合評価する。
- ・欠席6回以上は成績評価しない。

<履修条件> 特になし。

<DVDによる視聴> 可

<オフィスアワー> 随時 e-mail にて連絡下さい。

<その他> 期末プレゼンテーションに備えて、早めに指定教科書を各自で通読しておいて下さい。