

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	e-mail		
<p>&lt;講義の概要と目的&gt;</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論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>&lt;講義計画&gt;</p> <p>1 週目 イン트로ダクション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスマネジメントとは？</li> </ul> <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"> <li>● 日本のサービス産業の現状と課題とは？</li> </ul> <p>3 週目 サービスマネジメント概要①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの特徴とは？</li> </ul> <p>4 週目 サービスマネジメント概要②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスマネジメントシステムとは？</li> </ul> <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"> <li>● 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</li> </ul> <p>6 週目 人材組織マネジメント①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスにおける現場主義の重要性とは？</li> </ul> <p>7 週目 人材組織マネジメント②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスにおける従業員満足向上の重要性とは？</li> </ul> <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"> <li>● 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</li> </ul> <p>9 週目 サービスマーケティング①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスマーケティングの特徴とは？</li> </ul> <p>10 週目 サービスマーケティング②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスマネジメントにおける顧客戦略とは？</li> </ul> <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"> <li>● 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</li> </ul> <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"> <li>● 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</li> </ul> <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"> <li>● 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</li> </ul>				

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。

<準備学習内容>

期末プレゼンテーションに備えて、5 月中に指定教科書を各自で通読しておくこと。各回の講義および計 3 回の事例研究発表については都度指示する。

<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> 非常勤講師のため事前に e-mail でアポイントメントを取ってください。

<その他>

期末プレゼンテーションならびに事例研究発表にそなえて日々経済記事をチェックするように心がけてください。