

2022年度 授業シラバスの詳細内容

○基本情報			
科目名	日本のサービス産業（Japanese Service Sector）		
ナンバリングコード	E20304	大分類 / 難易度 科目分野	経営経済学科 専門科目 / 標準レベル マーケティング・流通
単位数	2	配当学年 / 開講期	2 年 / 前期
必修・選択区分	選択：経営経済学部 コース選択必修：情報メディア学科 情報コミュコース ※入学年度及び所属学科コースで異なる場合がありますので、学生便覧で必ず確認してください。		
授業コード	E040201	クラス名	-
担当教員名	橋本 堅次郎、梶田 真生、小久保 雄介		
履修上の注意、 履修条件	考える力をしっかりと養うとともに、専門知識の習得をするつもりで授業に出席すること。目と耳の集中力を高め、情報を整理しながら受講のこと。考えると考え抜くは違うことを理解・実践する		
教科書	特にありません。		
参考文献及び指定図書	会社四季報業界地図（東洋経済新報社）、『1からのサービス経営』、『1からのデジタルマーケティング』、『サービス・マーケティング サービス商品の開発と顧客価値の創造』		
関連科目	流通経営論、マーケティング関連		

○基本情報		
授業の目的	「日本のすべてがサービス産業に！」 第1次・第2次以外のすべての産業＝広義のサービス産業（第3次産業）。サービス産業は日本のGDPの60%を占めるまでになっています。 授業の前半部分ではサービス産業やサービス・マーケティングに関する諸理論を事例を交えながら学習していきます。後半ではサービス産業の業界を俯瞰しながら理論の復習、業界独特の状況を学習します。	
授業の概要	講義を主体にします。教材はレジュメ、各種資料、ビデオなどを用います。講義は①前回の復習 ②前週のコメント・質問への返答 ③講義 ④参考資料の紹介 ⑤振り返りレポートの作成という内容で進めます。一方的な講義にならないようにできる限り質問を交えながら授業を進め、学生諸君が自ら考える内容にしていきます。（コロナウイルスの感染状況により変更する可能性もあります。）また自発的な発言を重視しており、双方向の授業と学生諸君の討議についても授業に組み込みます。	
授業の運営方法	(1) 授業の形式	「講義形式」
	(2) 複数担当の場合の方式	「オムニバス方式」
	(3) アクティブ・ラーニング	「ディスカッション、ディベート」
地域志向科目	該当しない	
実務経験のある教員による授業科目		

○成績評価の指標		○成績評価基準（合計100点）		
到達目標の観点	到達目標	テスト （期末試験・中間確	提出物 （レポート・作品等）	無形成果 （発表・その他）
【関心・意欲・態度】	サービス産業、サービス・マーケティングについて関心を深める。	5点	15点	
【知識・理解】	サービス産業の構造や各種理論についての基本知識を習得し、理解を深める。	15点	10点	
【技能・表現・コミュニケーション】	毎回のレポートを通して、授業で得た識見を文字で表現することを学ぶ。さらに他の学生のレポート内容を知ること識見の幅を広める。		15点	
【思考・判断・創造】	全15回の授業でサービス産業への情報を蓄積し、新たに起こってくるサービス産業の出来事、課題について思考・判断ができるようになること。自分自身の考えを創造することができるレベルを目指す。	30点	10点	

○成績評価の補足（具体的な評価方法および期末試験・レポート等の学習成果・課題のフィードバック方法）
評価の基準は以下のようになります。 ①毎回の授業後に記入してもらったレポート…授業の理解度、疑問を持ちながら講義を受講しているかの観点で採点を実施する。 ②期末レポート…知識が正しく習得しているか？自発的に学習を深めているか？の観点で採点を行う。 ③期末試験 また、授業後のレポートについては次回授業にてフィードバックを行う。 レポートについてもテーマ発表の際に採点基準を伝達し、採点后フィードバックを行う。

○その他
双方向授業とは、教員と学生が双方で対話をしながら授業を展開する形態のことである。そのメリットとしては「コミュニケーション能力の向上である」問題に対して、深く考え、伝える、巻き込むなどの力を身に付ける。さらに、他者の意見を聞く、傾聴力も身に付ける。

2022年度 授業シラバスの詳細内容

○授業計画	科 目 名	日本のサービス産業（Japanese Service Sector）	授業コード	E040201
	担当教員	橋本 堅次郎、梶田 真生、小久保 雄介		
学修内容				
1. オリエンテーション 授業の開始にあたり、大学生であることの意義や今後のサービス産業のみならず学生諸君へ重要なインパクト与える知識社会の到来について学んでいきます。個人として新しい時代にどのように対処していくべきかに一緒に考えて行きます。				
	予習	外部環境に変化についての事前学習		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
2. サービス産業とは何か（小久保） まず、サービス産業とは何かについて解説を行います。その後、サービスの特性や日本のサービス産業の現状について学びます。レポートでは知っているサービス産業についてアンケートを実施します。				
	予習	「サービス」という言葉はどういう意味かを考えておく。		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
3. サービス品質と顧客価値（梶田） サービスにおける品質はどのように測るか。またサービス品質は顧客価値とどう結びつくのかについて学びます。				
	予習	自分が価値を感じるサービスについて考える		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
4. サービスの顧客満足（梶田） サービス産業においても、顧客満足を高めることは企業成長のために重要です。サービスにおける顧客満足をどのように高めるかについて学びます。				
	予習	自分が満足したサービスについて考える		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
5. サービスの標準化と適応化（小久保） サービスを画一的にすべきか、個々に対応すべきかについて事例を交えながら学習をします。				
	予習	かつて受けたサービスで良かったこと、悪かったことを考える。		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
6. インターナル・マーケティング（小久保） 企業が従業員に向けて実施するマーケティング「インターナル・マーケティング」といいます。インターナル・マーケティングとサービスのクオリティの関係性やサービス・プロフィット・チェーンについて学習します。				
	予習	どのような職場だと自分たちが働きやすいかを考える		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
7. 小売ミックス（梶田） 小売企業は差別化のために様々な手段を用いています。その手段を考える枠組みとして小売ミックスの理論を学びます。				
	予習	小売業についての業界研究		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
8. サービス産業事例：小売業（梶田） 小売業界の概観と、スーパー、百貨店、コンビニなどの代表的な業態とその特徴について学びます。				
	予習	小売業についての業界研究		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間

○授業計画	科 目 名	日本のサービス産業（Japanese Service Sector）	授業コード	E040201
	担当教員	橋本 堅次郎、梶田 真生、小久保 雄介		
学修内容				
9. サービス産業事例：EC（梶田） 近年成長目覚しいEC（電子商取引）について学びます。多様なECの事例や、消費者のEC選択、EC事業の特徴について学びます。				
	予習	ECについての事前学習		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
10. サービス産業事例：オムニチャネル（梶田） 小売企業が実店舗とECをシームレスに連携させるオムニチャネルについて学びます。オムニチャネルの基本的な考え方、最新の事例を紹介します。				
	予習	オムニチャネルについての事前学習		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
11. サービス産業事例：プラットフォーム（小久保） IT業界における大規模な企業はプラットフォーマーと呼ばれています。プラットフォーマーはどのような企業で、どのような戦略を取っているのかについて紹介します。				
	予習	小売業に関しての業界研究		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
12. サービス産業事例：スポーツ産業（小久保） スポーツ産業といってもどのような企業を想像するでしょうか？スポーツにまつわる産業の概観を確認しながらプロスポーツの品質、顧客満足度を増加させる方法について紹介します。				
	予習	スポーツにまつわる産業の業界研究		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
13. サービス産業事例：旅行・レジャー産業（小久保） コロナ禍で大打撃を受けたのが旅行・レジャー産業です。これらの産業の業界の仕組みを学習した後に観光とは何か？を学習します。				
	予習	旅行・レジャー産業についての業界研究		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
14. サービス産業事例：ポストコロナのサービス産業（梶田） 新型コロナウイルスの感染拡大は消費者にどのような影響を与えたか、また消費者行動の変化を受けてどのような新しいサービスが生まれたか。最新の事例を紹介します。				
	予習	新型コロナウイルスがサービス産業に与えた影響について調べる		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
15. まとめ 非常に幅広いサービス業ですが、全14回のまとめをすることで知識の定着化と考察力を高めます。				
	予習	14回の授業で印象に残った授業についてレポート作成		約2時間
	復習	授業レポート作成・提出		約2時間
16. 期末試験 授業で配布したプリントのみ持ち込み可。				
	予習			
	復習			