

サービス・マーケティング I

科目ナンバリング CME-201
選択 2単位

金 振晩

1. 授業の概要(ねらい)

本講義では「観光商品」という有・無形の商品(材)をキーワードとして活用しながら、観光客の増大による交流人口の拡大、顧客満足によるリピーターの確保、観光による町づくり等、観光がもたらす効果を理解するとともに、観光マーケティングの理論の考察及び事例研究を通じて、効果的かつ実用的観光マーケティング手法について探求する。また、前期(観光マーケティングI)と後期(観光マーケティングII)の2つに分け、前期は理論研究、後期は事例研究を中心に講義を行う。なお、観光分野の実務家を外部講師として招きして講義を行うこともある。

2. 授業の到達目標

観光商品及び観光産業に対する理解、マーケティング理論に対する理解を深めて、自分の価値について考え直して今後の進路の道筋を設計できることが本講義の大きな目標であり、具体的には下記のようになれることを期待する。

- ・マーケティング理論に基づいて、観光産業の概況が説明できる。
- ・マーケティング理論に基づいて、自分の価値を高める方法がわかる。
- ・マーケティング理論に基づいて、今後の進路について設計できる。

3. 成績評価の方法および基準

テスト(100%)

4. 教科書・参考文献

教科書

近藤隆雄 サービス・マーケティング 第2版 生産性出版

5. 準備学習の内容

前回の講義内容を復習してレポートにまとめること。

6. その他履修上の注意事項

- ・マーケティングの基礎を理解してほしい。
- ・観光マーケティングIとII、両方の履修が望ましい。
- ・講義中には、私語・雑談は厳禁。

7. 授業内容

- 【第1回】 マーケティングとは何か(講義・質疑応答)
マーケティングの定義について説明する。特にサービス分野のマーケティングについて取り上げる。
- 【第2回】 サービスとは何か(講義・質疑応答)
サービスの定義、対象、範囲を説明する
- 【第3回】 商品としてのサービス(講義・質疑応答)
商財とし品として取引されるサービスの特徵について説明する。
- 【第4回】 サービス商品の特徵(講義・質疑応答)
サービス商品の特徵を有形性と無形性を軸に説明する。
- 【第5回】 サービスとモノの違い(講義・質疑応答)
サービスとモノの違いについて具体的な事例に基づいて説明する。
- 【第6回】 接客従業員(ゲスト講師招聘予定)(講義・質疑応答)
ゲスト講師を招いて接客従業員の機能と役割、その管理について確認する。
- 【第7回】 サービス・エンカウンター(講義・質疑応答)
サービスをサービス・エンカウターの束ととらえる考え方について説明する。
- 【第8回】 サービスの種類と要素(講義・質疑応答)
サービスの種類を確認した上で、サービスを構成する要素について説明する。
- 【第9回】 サービスの品質(ゲスト講師招聘予定)(講義・質疑応答)
ゲスト講師を招いてサービスの品質とそれを計測する方法、管理する方法について確認する。
- 【第10回】 顧客価値(講義・質疑応答)
顧客にとってのサービスの価値について説明する。
- 【第11回】 サービス・マーケティング・ミックス(講義・質疑応答)
マーケティングの4つのPに加え、サービス・マーケティングの3つのPについて説明する。
- 【第12回】 サービス・マネジメント・システム(講義・質疑応答)
サービスを管理するための仕組みとその課題について説明する。
- 【第13回】 サービス・プロフィット・チェーン(講義・質疑応答)
顧客と従業員、経営者(株主)の関係性について説明する。
- 【第14回】 情報通信技術とサービス・マーケティング(講義・質疑応答)
情報通信技術がサービス・マーケティングに与えた影響について説明する。
- 【第15回】 まとめと評価(講義および試験)
試験を行い理解度を確認する。