

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

野口 洋平

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

参考文献

近藤隆雄 サービス・マーケティング 第2版 生産性出版

5. 準備学修の内容

前回の講義内容を復習してレポートにまとめること。受講後に、リアクション・ペーパーを提出すること。

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。
- ・各回の内容は、受講者の理解度などを判断し調整する可能性がある。
- ・講義中には、私語・雑談は厳禁。

7. 授業内容

- 【第1回】 観光マーケティングとは何か(講義およびディスカッション)
内容:観光マーケティングの概要について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第2回】 顧客価値1(講義およびディスカッション)
内容:顧客価値の定義、概念について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第3回】 顧客価値2(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マーケティングにおける顧客価値の重要性について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第4回】 サービス・マーケティング・ミックス1(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マーケティング・ミックスの概念について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第5回】 サービス・マーケティング・ミックス2(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マーケティング・ミックスの仕組みについて確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第6回】 サービス・マーケティング・ミックス3(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マーケティング・ミックスのIMCについて確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第7回】 サービス・マネジメント・システム1(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マネジメント・システムの概念について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第8回】 サービス・マネジメント・システム2(講義およびディスカッション)
内容:サービス・マネジメント・システムの仕組みについて確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第9回】 サービス・マネジメント・システム3(ゲスト講師招聘予定・講義およびディスカッション)
内容:サービス・マネジメント・システムの実際について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第10回】 サービス・プロフィット・チェーン1(講義およびディスカッション)
内容:サービス・プロフィット・チェーンの概念について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第11回】 サービス・プロフィット・チェーン2(講義およびディスカッション)
内容:サービス・プロフィット・チェーンの仕組みについて確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第12回】 サービス・プロフィット・チェーン3(ゲスト講師招聘予定・講義およびディスカッション)
内容:サービス・プロフィット・チェーンの実際について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第13回】 情報技術とサービス・マーケティング1(講義およびディスカッション)
内容:情報技術とサービス・マーケティングの関係について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第14回】 情報技術とサービス・マーケティング2(講義およびディスカッション)
内容:情報技術とサービス・マーケティングの展開について確認した上で、グループディスカッションを通じて理解する。
- 【第15回】 まとめと評価(講義および試験)
内容:試験を行い、理解度を確認する。