

# サービス・マネジメント I

科目ナンバリング MAN-228  
選択 2単位

麻生 憲一

## 1. 授業の概要(ねらい)

本講義の前半では、サービスに関する基本的な概念とその特性を把握する。サービスとはどのように定義され、サービスの固有な特性を把握する。またサービス産業はどのように分類されているか、経営構造、組織、戦略などマネジメントはどのようになされているかを解説する。本講義の後半では、地域ブランド、サービス・マーケティング、イノベーションの3点に絞って解説を行う。その中でホスピタリティ産業も取り上げて、サービスとの差異やホスピタリティの特性についても説明する。  
なお、第9回目に前半の総括として中間テストを実施する予定である。

## 2. 授業の到達目標

本講義では、サービス・マネジメントの基礎的な枠組みを体系的に理解し、サービス産業について受講生自らが考え、理解し、解決策を見出す思考力を養成することが到達目標である。

### ① サービス産業に関わる基礎知識を理解し、その下で社会現象を説明することができる。

サービス産業に関わる基礎知識とは以下を指す。

- 1) サービス固有の概念を理解する。
- 2) サービス産業の特性を理解する。
- 3) サービス産業とホスピタリティ産業の差異を把握する。
- 4) サービス・マネジメントのプロセスを理解する。

### ② 修得した基礎知識等を活用し、観光に関するさまざまな課題を発見し、解決する思考力を持つことができる。

情報社会に関連した課題とは以下を指す。

- 1) サービスの特性から生じる課題
- 2) サービス産業特有な課題
- 3) 観光産業のサービス側面から生じる課題
- 4) 生産性の効率性からもたらされる課題
- 5) イノベーションからもたらされる課題

## 3. 成績評価の方法および基準

中間テスト(20%)  
リアクションペーパー・受講態度(20%)  
期末テスト(60%)

## 4. 教科書・参考文献

### 参考文献

羽田昇史・中西泰夫 サービス経済と産業組織 同文館出版  
岸川善光編 サービス・ビジネス特論 学文社  
山本昭二 サービス・マーケティング入門 日本経済新聞社  
田中滋監修 サービス産業の発想と戦略—モノからサービス経済へ— ランダムハウス講談社

## 5. 準備学修の内容

前回の講義内容を配布されたレジュメに基づき復習しておくこと。  
また参考書などで事前に講義内容を把握しておくこと。  
新聞やSNSなどでサービス産業に関する記事や情報に目を通しておくこと。

## 6. その他履修上の注意事項

講義では、事前にレジュメを配布する。  
LMS上にアップするので、事前にプリントアウトして持参すること。

## 7. 授業内容

- |        |                                     |
|--------|-------------------------------------|
| 【第1回】  | オリエンテーション(講義概要の説明)                  |
| 【第2回】  | サービスの語源と定義                          |
| 【第3回】  | サービス概念の特性と分類                        |
| 【第4回】  | サービス産業の構造                           |
| 【第5回】  | サービス産業と生産性                          |
| 【第6回】  | サービス品質の評価                           |
| 【第7回】  | サービス・ビジネス①<br>(品質・資源・プロダクト)         |
| 【第8回】  | サービス・ビジネス②<br>(組織・戦略・情報化)           |
| 【第9回】  | 中間まとめと中間テスト                         |
| 【第10回】 | サービスと地域ブランド                         |
| 【第11回】 | サービス・マーケティング①<br>(ホスピタリティ産業)        |
| 【第12回】 | サービス・マーケティング②<br>(広告戦略・デジタルマーケティング) |
| 【第13回】 | サービス・イノベーション①<br>(概念・生産性・価値創出)      |
| 【第14回】 | サービス・イノベーション②<br>(プロセス・知識資産)        |
| 【第15回】 | 総括                                  |

