

科目名	サービス・マーケティング	科目分類	■専門科目群 □総合科目群		
			経済学部	□必修 ■選択	
			総合政策部	□必修 □選択	
英文表記	Service Marketing	開講年次	□1年 ■2年 □3年 □4年		
		開講期間	□前期 ■後期 □通年 □集中		
ふりがな	くろさか かずひこ	実務家教員担当科目	○	修得単位	2単位
担当者名	黒坂 和彦	実施方法	■対面のみ □遠隔のみ □対面・遠隔併用		
授業のテーマ	サービス・マーケティングの基礎知識を学びつつ、具体的事例を通して、サービスに関わるマーケティング活動を行える応用力を養う。				
到達目標	1. モノとは異なるサービスの特性を体系的に理解し、それを具体的な特徴として説明できる。 2. 企業等におけるサービス・マーケティングの実践例を分析し、マーケティング理論の視点で考察する力を身につける。				
授業概要	日本におけるサービス産業を中心とする第三次産業の比率は、GDP ベース及び就業者ベースで7割を超えています。この大きな比率を占めるサービスの生産性をどのように向上させるかは、日本の大きな課題です。 本授業では、豊富な企業の具体的事例を交えて、私たちの生活に欠かせないサービスがどのような仕掛け・仕組みによりビジネスとして成り立っているかを踏まえつつ、サービス・マーケティングの基礎知識を学んでいきます。 サービス・マーケティングについての入門書をテキストとして使用しますが、テキストには掲載されていない企業等の最新事例も交えて授業を進行します。				
授業計画	テキストと講義資料を併用して授業を進行します。				
第1回	イントロダクション、サービス・マーケティングとは				
第2回	サービス社会の到来、事例：メルカリ				
第3回	サービスの特性と分類、事例：タニタ				
第4回	モノからサービスへ、事例：ブリヂストン エコバリューパック				
第5回	サービス・マーケティング・ミックス、事例：オリエンタルランド				
第6回	サービス・エンカウンター、事例：星野リゾート				
第7回	サービスの品質と顧客満足、事例：スターフライヤー				
第8回	顧客ロイヤリティ、事例：アメリカン・エクスプレス				
第9回	従業員との関係構築、事例：ザ・リッツ・カールトン				
第10回	サービス・リカバリー、事例：四国管財				
第11回	サービス・デザイン、事例：特許庁				
第12回	サービス・マニュファクチャリング、事例：QBハウス				
第13回	サービスの経験価値・ブランド価値、事例：スターバックス				
第14回	サービスの需給マネジメント、事例：イオンエンターテイメント				
第15回	まとめ				
第16回	定期試験				
授業時間外の学習	・授業前にテキストの該当箇所に通し、各章に記載のある「市村リーダーからのアドバイス」の1. と2. について、自身が考えたことをコメントできるようにしておいて下さい。(1時間程度) ・日頃から新聞（オンライン含む）、TV、ラジオ等でニュースを確認して、経済の動きに関心を持つようにして下さい。(0.5時間程度)				

履修条件 受講のルール	テキストに沿って授業を進行しますので、テキストを購入して下さい。
テキスト	『サービス・マーケティング』、黒岩健一郎、浦野寛子 著、有斐閣（有斐閣ストゥディア）、2024 年
参考文献・資料	『サービス・マーケティング概論』、神原 理 編著、ミネルヴァ書房、2020 年
成績評価の方法	【レポート・小テスト（40％）、定期試験（60％）】 上記評価項目をベースにして総合的に判断します。 ・出席確認時に不在の場合は、原則としてその回は欠席とします。 ・授業中に無許可で退出した場合は、欠席とします。 ・授業の理解及び予習・復習が十分であるか確認するため、授業中に小テストを行うことがあります。 ※出席回数が規定に満たなかった場合及び授業料その他納入金等の全額を納めていない場合は、試験を受けることができません。
オフィスアワー	月曜日 15：00～16：00、金曜日 14：00～16：00
成績評価基準	秀（100～90点）、優（89～80点）、良（79～70点）、可（69～60）、不可（59点以下）
実務経験及び実務を活かした授業内容	担当教員（黒坂）は、民間企業2社（ケミカル業界、製薬業界）で、香港や米国での駐在期間を含めて、長い間、マーケティング・販売の業務に携わりました。また、管理部門（法務、企画）の業務も経験しました。このような経験を踏まえて、皆さんが社会人になったときに役立つ内容も伝えていきたいと考えています。
学生へのメッセージ	身近なサービス・マーケティングの色々な成功事例を通して、楽しみながら授業に取り組んで下さい。サービス産業に携わることも将来の選択肢と考えている学生の受講を期待しています。