

## マーケティング応用研究シラバス 2016年度 担当 南 知恵子

### 1. 授業のテーマと目標

本講義では、ビジネススクールで学ぶマーケティング論の基礎的知識を身に付け、市場分析能力を養成することと、マーケティング研究分野での最先端の知識および理論を理解することを目標とします。

マーケティングとは、企業の市場アプローチを理論化したものですが、新しい技術や考え方を世の中に価値あるものとして普及させていく仕組みを作り上げる役割を担っていると言えます。とくに近年では、顧客とともにいかに価値を創造していくかが注目を集めています。

講義で取り上げる主要テーマは、マーケティング管理と戦略、チャンネルと価格戦略、サービス・マーケティング、BtoB マーケティング、デジタル・マーケティングです。これらのテーマに関する理論を講義し、授業でのディスカッション、事例研究や分析課題を通じて、マーケティングを学ぶことを目指しています。

### 2. 授業の概要と計画

講義のスケジュールは以下の通りです。

#### 第1回目 10月1日

テーマ：オリエンテーション、マーケティング管理と戦略

1限2限

マーケティングとは何かについての概説、およびマーケティング管理と戦略について講義を行います。市場細分化とターゲティング、競争地位類型といった、マーケティングにおける基本的な考え方を講義し、授業中に指示する課題を通じて市場分析能力を高めることを目標とします。

#### 事前課題

なし

#### 事後課題

授業中に指示します。

#### 第2回目 10月8日

テーマ： マーケティング・チャンネル、マーケティングと価格政策

1限 マーケティング・チャンネルと価格政策についての講義

2限「IKEA社のサービス・イノベーション」のDVD上映と課題についてのグループ・ディスカッション

### 事前課題

『NLAS マーケティング』池尾恭一・青木幸弘・南 知恵子・井上哲浩著、有斐閣、2010年、第17章「価格政策」、第19章「マーケティング・チャンネル政策」を読み、ポイントをまとめてきてください。

### **第3回目 10月15日**

1限 テーマ：サービス・マーケティング

2限 テーマ：顧客満足

サービス・マネジメントおよびサービス・マーケティングの講義

「リテール・ソリューション 高千穂交易—ベトナムのケース」のDVD上映および課題についてのグループ・ディスカッション

### 事前課題

『サービス・イノベーション—価値共創と新技術導入—』南知恵子・西岡健一著、有斐閣、2014年発刊、第1章「サービスにおける顧客満足と顧客価値」、第3章「サービス・オペレーションと顧客満足」を読み、ポイントをまとめてきてください。

### **第4回目 10月22日**

テーマ：BtoB マーケティング

1限：BtoB マーケティングの基礎

2限：製造業のサービス開発に関する講義

### 事前課題

『NLAS マーケティング』池尾恭一・青木幸弘・南 知恵子・井上哲浩著、有斐閣、2010年、第22章「ビジネスマーケティング」、『サービス・イノベーション—価値共創と新技術導入—』南 知恵子・西岡健一著、有斐閣、2014年発刊、第5章「製造業のサービス化アプローチ：サービタイゼーション」、第10章「サービタイゼーション：ダイキン・ヨーロッパ社の事例」を読んで、ポイントをまとめてきてください。

### **第5回目 11月26日**

3限、顧客価値と価値共創についての講義、イタリア、クライ社のDVDの一部上映とサービス・ドミナント・ロジックについての講義

4限、5限 新技術利用のマーケティング

「リテール・イノベーション GMAP のケース」のDVD上映と課題についてのグループ・ディスカッション

#### 事前課題

『サービス・イノベーション—価値共創と新技術導入—』南 知恵子・西岡健一著、有斐閣、2014年発刊、第2章「価値共創とは何か」と第4章「サービスにおける新技術導入」を読んで、それぞれポイントをまとめてきてください。

#### 第6回目 12月3日

第1部 8:50~9:50 顧客関係管理

第2部 10:00~12:10 デジタル・マーケティング

株式会社マルケト、代表取締役社長、福田康隆氏をゲスト講演者に迎え、デジタル・マーケティングの最前線に関するご講演のあと、クラス全体でディスカッションをします。

事前課題 11月26日講義終了後に事前に考えるべきディスカッションポイントを提示します。前もって考えてくることを課題とします。

#### 第7回目 12月17日

グループ研究発表会

教科書や教材は事前に読んでいることを前提に講義を行います。クラスでの議論の質を高め、学習効果を高めるために、必ず教科書の指定箇所や教材には目を通し、設問への回答を作成し、講義時に提出してください。さらに、講義の理解・定着度を確認し、成績評価のための事後レポートを課します。これについては後段の説明を読むようにして下さい。

第2回目に、1グループ6名程度のグループ分けを行います。新技術利用のマーケティング、製造業のサービス開発、顧客価値、顧客価値の提供プロセスなど、各々のグループは講義で扱うテーマから研究テーマを決め、3回目講義時に講師に伝えてください。それぞれテーマに沿った事例研究を行い、12月の最終回時に、各グループによる研究報告プレゼンテーションを行ってもらいます。各グループで選んだテーマに沿って、ベストプラクティスか、代表事例、あるいは特異事例を選び出し、1次資料（企業インタビューなど）and/or 2次資料（企業による公開資料等）をもとに分析を行い、発表を行ってください。

### 3. 成績評価方法と基準

成績は、提出されたレポート、および講義への参加度をもとに判定します。詳細は初回講義時に説明します。事前・事後レポート課題への配点70%、グループ研究発

表および小レポートを30%とします。

事前レポートは、その回の講義当日に教室で提出してください。事後レポートは課題について授業中に指示します。次の回の講義当日に教室で提出して下さい（最終回のレポートのみ2017年1月27日締め切りで、教務係への提出とします）。

レポートは、指定日当日に提出したものだけを評価対象にします。どうしても当日、都合が悪い場合は、事前に連絡をしてください。

レポートの長さは原則としてA4、2枚とします。箇条書きではなく、きちんと文章で書いてください。

#### 4. 教科書・参考図書

##### 教科書

池尾恭一・青木幸弘・南 知恵子・井上哲浩著『NLAS マーケティング』有斐閣、2010年発刊

南 知恵子・西岡健一著『サービス・イノベーション—価値共創と新技術導入—』有斐閣、2014年発刊

##### 参考図書

高嶋克義・南 知恵子著『生産財マーケティング』有斐閣、2006年発刊