

1. 授業のテーマと目標

本講義のテーマは、マーケティングおよび、マーケティング視点によるサービス・イノベーションです。サービス・イノベーションとは、新技術の利用による新規ビジネスの開発と、サービスの効率化との両方の内容を指し、近年注目度が高まっています。新規ビジネスの開発や、サービスの効率化には顧客視点が密接に関わり、顧客価値の創造という意味で、マーケティングの考え方自体を導入することが必須となります。

本講義では、マーケティングの基礎的な知識の習得および、概念枠組みを理解することをまず基本とし、その上でとくにサービス分野をマーケティングの適用領域として、サービス・イノベーションの事象の分析を通じて、マーケティングの実践力につながる思考力を養成することを目標とします。

取り上げる主要テーマは、サービス・マネジメントとサービス・マーケティング、サービス設計と顧客価値、ICT 利用による新規サービス開発、ICT 利用によるサービスの生産性向上で、これらのテーマに関連する理論とケースに焦点をあてます。

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 11月19日

テーマ：マーケティングにおける顧客価値と価値提供プロセス

3限4限

「環境対応のサプライチェーン・マネジメント CRAI 社のケース」の DVD 上映と課題についてのグループ・ディスカッション

5限 特別講演

「グローバル・リテラーの競争戦略」 John Dawson 氏 (エジンバラ大学名誉教授)

事前課題

Minami, C., Pellegrini, D. & Itoh, M., "When the Best Packaging Is No Packaging", *International Commerce Review*, Vol.9, No.1-2 を読み、ポイントをまとめてください。

第2回目 11月26日

テーマ：新技術の利用とマーケティング

3限4限

「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

5限 特別講演

「デジタル・リレーションシップ・マーケティング」 浅野雅史氏（浅野コンサルティング株式会社社長）

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21章「関係性マーケティング」を読み、ポイントをまとめてください。

第3回目 11月3日

テーマ：サービスと市場

3限

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

4限5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23章「サービス・マーケティング」を読み、ポイントをまとめてください。

第4回目 11月10日

テーマ：サービスにおけるオペレーションの設計と顧客価値

3限

製造業のサービス開発に関する講義

4限5限

「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

Heiko Gebauer, “Overcoming the Service Paradox in Manufacturing”, *European Management Journal*, 23-1, 2005 を読んで、ポイントをまとめてください。

第5回目 11月17日

グループ研究プロジェクトの発表

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。

初回時に、1グループ6名程度のグループ分けを行います。新技術利用のサービス開発、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、2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、第5回目の最終回時に、各グループ20分程度の研究報告プレゼンテーションを行っていただきます。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。事後レポートは次の回の講義当日に教室で提出して下さい（第5回のレポートのみ2012年1月21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ていただい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、事前に連絡いただき、期限前に提出していただければそれでも結構です。

レポートは以下の設問に答えるものを提出してください。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4月発刊