

令和5年度  
現代経営学応用研究（サービスマネジメント）  
授業計画書

1. 授業のテーマと到達目標

近年社会的に需要が高まっているサービスのマネジメント問題に焦点を当て、マーケティング論、オペレーションズ・マネジメント、管理会計、組織論、人的資源管理の観点から学際的にアプローチし、サービスマネジメントについての知識を深めると同時に実践的な管理手法を修得することを授業のテーマとする。

企業におけるサービスマネジメントと顧客側の反応行動を理解し、サービス提供プロセスの設計、測定、管理、評価ができるようになることを目標とする。

2. 教科書・参考資料

以下の書籍を教科書として指定します。このほかに使用する教材については、原則としてBEEF+で事前に配布しますが、書籍については購入しておいてください。

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

3. 授業の概要と計画

1回目（5限）6月6日 担当 西岡

テーマ：サービス取引の特徴と顧客の位置づけ

内容：サービスには、物財をマネジメントすることと異なる、様々な特徴があります。この特徴を理解し、初回はマーケティングとオペレーションズマネジメントの観点から、サービス財についての管理手法を学びます。

教材：教科書第1章1、教科書第3章及びBEEF+上にアップする「株式会社レックの小さな結婚式」。

事前課題：課題は設定しませんが、サービス取引の特徴について議論するために、教材を読んできて下さい。

2回目（6限）6月6日 担当 西岡

テーマ：サービスにおける顧客の知覚品質と顧客満足

内容：サービス業である小売ビジネスに着目し、顧客満足と顧客価値、そしてサービスにお

けるオペレーションズマネジメントの関係を学習します。

教材：教科書第3章及び教科書第8章

事前課題：以下のリンクに示す動画と教科書第8章を参考に、以下の内容をまとめて下さい。

(リンク) <https://www.dropbox.com/s/da38vl7f059f2zo/Beisia%20new.mp4?dl=0>

- ・A4用紙を縦長に使用し、文字サイズ10ポイント、40字×30行、1ページ以内で作成してください。
- ・レポートの一行目に学籍番号、氏名を記載してください。
- ・6月6日(火)17時までに、PDFファイルをBEEF+上にアップしてください。

1. どうしてサービスの「見える化」が大切なのでしょう？「見える化」がもたらす効果を書いて下さい。
2. 「リテールソリューション」について、自分の考えを論述して下さい。例えば、リテールソリューションのビジネスとしての特徴、従来のビジネスと何が異なるのかについて論じて下さい。  
#ソリューションビジネスとは何か、という問いにつながります。
3. ソリューションビジネスを提供するために、企業は何をすべきか記述して下さい。

事後課題：講義内容と教科書第3章を参考にして、受講生自らが携わる(あるいは関心のあ  
る)ビジネスを対象に、サービス・コンセプトをまとめて下さい。

- ・パワーポイントファイルで1枚~2枚程度で提出して下さい。
- ・別に表紙をつけ、対象としているビジネス名と学生番号、氏名を記述して下さい。
- ・6月13日 17時までにBEEF+上にアップしてください。
- ・サービス・コンセプトの必要項目
  - (1) 顧客の定義と顧客層の分け方
  - (2) 顧客への提供価値についての定義
  - (3) 提供するサービスの品質についての定義
  - (4) 提供システムについて
  - (5) サービス・プロセスの重視ポイントについての定義
  - (6) 従業員の業務遂行上の指針

※興味深い内容は、講義内で紹介したいと思います。そのため、内容を公表することへの承諾と守秘義務に関する事などは記さないで下さい。

3回目(5限)6月13日 担当 鈴木
--------------------

テーマ：顧客接点人材の特徴と育成

内容：日本のサービスの特徴を表す言葉として「おもてなし」があります。おもてなしのようなサービスができる顧客接点人材はいかにして育成することができるのか？顧客接点人材の人材としての特徴を理解した上で、花街の世界を題材にその育成について議論をしていきます。

教材：西尾久美子（2014）「おもてなしの仕組み：京都花街に学ぶマネジメント」中公文庫。（各自購入してください）

事前課題：教材を読んだ上で、「おもてなし」に関わり、自分の中で興味深いと思った点、気づきがあった点について議論ができるようにメモを準備してきてください（提出は不要）。

#### 4回目（6限）6月13日 担当 鈴木

テーマ：感情労働者としての顧客接点人材

内容：サービスを提供する顧客接点人材は、表情や言葉遣いなどにも気をつける必要があります。また、乗客を安心させるために笑顔で応対するCAや看護師は、時には自らの感情をコントロールする必要もあります。このような感情を消費する労働（者）を感情労働（者）と呼びます。このセッションでは、感情労働の観点を含め、サービスと労働の観点からサービスマネジメントを考えていきます。

教材：「出直しの働き方改革」リクルートワークス研究所編「Works」 No. 145（BEEF+で配布します）

事前課題：教材を読んできてください。

事後課題：顧客接点人材のマネジメントならびに育成に関わる自社の課題を取り上げた上で、そのマネジメントについて他社などの事例をもとにその課題の解決の方策について、下記の要領で論じてください。

- ・A4用紙を縦長に使用し、文字サイズ10ポイント、40字×30行、1ページ以内で作成してください。
- ・レポートの一行目に学籍番号、氏名を記載してください。
- ・6月20日（火）17時までに、PDFファイルをBEEF+上にアップしてください。

#### 5回目（5限）6月20日 担当 梶原

テーマ：サービス提供プロセスの原価測定と顧客収益性分析

内容：サービスを提供するプロセス（サービス提供プロセス）の背後で膨大な資源が消費されます。サービス提供プロセスで発生するコストは、顧客が支払う価格によって最終的には回収される必要があります。授業では、サービス企業における原価の特徴やその測定方法について検討します。

事前課題：教材に目を通してきてください。

教材：BEEF+で配布します。

ロバート・キャプラン・ロビン・クーパー「第10章 戦略的 ABM：顧客」『コスト戦略と業績管理の統合システム』ダイヤモンド社，1998年。

6回目（6限）6月20日 担当 梶原

テーマ：サービスの質と効率性の最適バランスの実現

内容：サービス提供プロセスに伴うコストに重要な影響を及ぼす要因の一つは、サービスの多様性です。多様な顧客に合わせて多様なサービスを提供しようとするれば、多くのコストが発生してしまいます。一方、逆にサービスの限定化すれば、コストは低減できますが、一方でサービスの質は低下してしまいます。授業では、サービスの質とコストの最適化という観点から、顧客の多様性のマネジメントについて検討します。

教材：BEEF+で配布します。

事後課題：授業で学んだ内容をふまえ、サービスの質と効率性をうまく両立させた企業事例を取り上げ、そこでどのような工夫がなされているのかについて、以下の要領でレポートを作成してください。

- ・A4用紙を縦長に使用し、文字サイズ10ポイント、40字×30行、1ページ以内で作成してください。
- ・レポートの一行目に学籍番号、氏名を記載してください。
- ・6月27日（火）17時までに、PDFファイルをBEEF+上にアップしてください。

7回目（5限）6月27日 担当 西岡

テーマ：顧客視点のサービス提供プロセスの設計・管理・評価

内容：サービスの特徴から来るサービス評価方法について、STA分析手法を学び、演習を行います。

教材：教科書第3章及びBEEF+上に必要教材をアップします。

事前課題：BEEF+で「サービスギャップ」及び「サービス・リカバリー」の課題をアップします。提出する必要はありませんが、講義中に議論するので、自分の考えをまとめておいて下さい。

8回目（6限）6月27日 担当 西岡

テーマ：サービス・リカバリー，ラップアップ

内容：サービスの品質評価とその改善方法について、サービス・マーケティングとオペレーションズ・マネジメントの観点から演習を行います。

教材：教科書第3章及びBEEF+上に必要教材をアップします。

事後課題：自らが携わっている事業（関心のある、或いは経験のある）において、特定の製品・サービスに着目して、その提供プロセスを明らかにして下さい。

(a)その事業のサービス・コンセプト（6月6日の事後課題を踏まえて再定義）。

(c)自らを顧客として、客観的にその製品・サービス提供の「各」プロセスを仮に体験評価して下さい。講義内で行われたSTAを元に行ってください。

(d)全体として、その製品・サービス提供プロセスを評価して下さい。

(e)この実験を通して得られたことがあれば、明らかにして下さい。

・別に表紙をつけ、対象としているビジネス名と学生番号、氏名を記述下さい。

・7月4日 17時までにBEEF+上にPDF形式でアップしてください。

#### 4. 成績評価方法と成績評価基準

(成績評価方法)

レポート試験 60%および各授業の小レポート 40%で評価します。

レポート試験 (60%)：期末に本授業に関連するレポート課題を提示します。

小レポート (40%)：4日間の授業において、事後課題としてレポート課題を出します。

期限までにBEEF+で提出してください。

(成績評価基準)

- ・ サービス提供プロセスの管理手法について正確に理解できているか
- ・ サービス提供プロセスについて実践的に設計や測定ができるか

#### 5. その他

- ・ 事前学修：各回の授業で取り扱う項目について、教科書（またはLMSに事前掲載した資料）の関係する部分を読んだ上で、要旨と疑問点をまとめておくこと
- ・ 事後学修：各回の授業で学んだ測定や分析手法についての課題に取り組むこと
- ・ 授業では日本語を使用する
- ・ 決まった日時にオフィスアワーは設けない。質問等がある場合は、事前にメールでアポを取ってください。