

授業科目名 <英訳>	サービス経営論 Service Innovation Management				担当者所属・ 職名・氏名	経営管理大学院 教授 若林 直樹					
配当 学年	1.2	単位数	2	開講年度・ 開講期	2017・ 後期	曜時限	水5・水7	授業 形態	講義	使用 言語	日本語
科目区分	専門科目		指定プログラム	S							
学期	2・4		他研究科聴講	否			神戸大学との相互履修	否			
[授業の概要・目的]											
<p>サービスは、顧客の価値を一緒に作り出すビジネスである。そのために、サービスのマネジメントには、独自の経営原理が存在する。この授業では、サービスの本質、マーケティングの特性、サービスのデザイン、生み出す組織作り、イノベーションの仕組みについての基本的なマネジメントの考え方を理解する</p>											
[到達目標]											
<p>次の3つの能力の獲得を目指す。  サービス事業戦略企画基礎能力：サービス事業における事業戦略を企画するプロセスを理解する能力の基礎。  サービスマーケティング基礎能力：マーケティング活動のプロセスを理解し、ニーズを理解し、顧客ロイヤルティを構築する能力の基礎。  サービス事業IT活用基本能力：サービス・マネジメント理論を理解した上で、最新サービス経営へのIT導入事例を学習し、その競争力・生産性向上への効果を理解する能力の基礎。</p>											
[授業計画と内容]											
<p>本授業は、今年度よりサービス産業事例分析におけるサービス経営との有機的連関を目指しながら、サービス経営学の新たな授業作りを目指して、実験的な形態で行う。特別な授業スケジュールで、京都市内の学外の施設で、社会人との共同で行う。具体的な授業スケジュール/場所は、9月に入り、発表する。  以下のサブテーマに関して、数人の講師で、オムニバス形式で実施する。</p>											
<p>I. サービスとは何か  1. サービスとそのマネジメント  サービスとは何か/サービス・マネジメントの基本課題</p> <p>II. サービス・マーケティングの基本  2. サービス・マーケティング(1)  サービスの特徴/ホスピタリティ/プロセス  3. サービス・マーケティング(2)  サービス・ドミナント・ロジック/マーケティングの基本要素/顧客との協働</p> <p>III. 顧客の価値を一緒に作る  4. 顧客との共同での経験デザイン  顧客経験のデザイン/顧客とのインタラクション/一緒に価値を作る  5. サービスのデザイン：  サービス・デザイン/サービスの環境(エコシステム)/プロトタイピング</p> <p>IV. サービスを生み出す組織のマネジメント  6. サービス組織のマネジメント  サービス・リーダーシップ/文化と感情の管理/エンパワーメント</p>											
----- サービス経営論(2)へ続く -----											

## サービス経営論(2)

7. サービス組織における人的資源管理  
サービス・コンピテンシー / 内発的な動機付け / 能力開発
8. プロデューサーとその役割  
プロデューサー / プロジェクト管理 / 創造性活性化
- V. サービスを創造する
9. サービスの戦略作り  
サービス独自の戦略 / 価値創造 / 価値の獲得
10. サービスにおけるIT戦略  
ITによる生産性向上 / 戦略的アウトソーシング / クラウド・コンピューティング
11. サービスにおける新規事業開発  
新規事業開発 / ビジネスモデルづくり / 即興性のマネジメント
- VI. 代表的サービス産業でのサービス・マネジメント・モデル
12. 流通産業でのサービス・マネジメント  
流通産業の経営課題 / ITの活用
13. ツーリズム産業のサービス・マネジメント  
ツーリズム産業の経営課題 / ホスピタリティ / グローバル化とアライアンス
14. ヘルスケア産業のサービス・マネジメント  
ヘルスケア産業の経営課題 / 医療や生活の質 / 個別化するサービス
15. 公共分野でのサービス・マネジメント

### [履修要件]

- ・京都市内の学外特別教室で行うので、受講者数に関しては、25名以内で考える。サービス価値創造専攻プログラムの者の受講を優先する（学年の高いものを優先）。それ以外の専攻は、空きがある場合にのみ、対応する。
- ・授業説明会を9月下旬か、10月上旬に行い、そこに出席した者に説明を行う。クラスでの掲示に注意して、それに出席すること。そこで、人数を超えた場合には、受講者の選抜を行う。それに欠席して、授業初日に来ても参加できないし、登録も出来ない。
- ・授業は、午後5時から9時に行うことを考えているので、それも考慮すること。

### [成績評価の方法・観点及び達成度]

出席・授業参加（20%）、複数のレポート（80%）。  
なおレポート課題等はE-learningシステム上で展開される。

### [教科書]

授業中に指示する

### [参考書等]

（参考書）  
授業中に紹介する

サービス経営論(3)へ続く

## サービス経営論(3)

### ( 関連URL )

<http://www.si.gsm.kyoto-u.ac.jp/>

### [授業外学習(予習・復習)等]

E-learningシステム上には、前年度授業があるので、それを活用すること。今年度の授業については、終了後1週間程度で今年度授業のビデオ、資料が掲示されるので、それを活用して、復習すること。

### ( その他(オフィスアワー等) )

電子メールにて事前連絡要。 e-mail: wakaba@econ.kyoto-u.ac.jp

オフィスアワーの詳細については、KULASISで確認してください。