## B-2 マーケティング戦略(分野別)

## ショート・ケースで学ぶサービス・マネジメント

実際の企業で起こったケースを使ってサービス・マネジメントを学びます。授業はクラスのディスカッションが中心です。教科書で学ぶのとは違って、サービス・マネジメントの基礎的な論点をより深く理解すると共に、サービスビジネスに必要な知識や実際が身につくでしょう。5分程度で読める短いケースを使用するので、事前の準備は必要ありません。

提供:流通科学大学

- ●会 場/キャンパスポート大阪
- ●定 員(最少催行受講者数)/35名(15名)
- ●受講料(教材費含む)/30,000円(税込) (5/19入金まで 25,500円)
- ●お勧めしたい方 \_\_\_\_

サービス関係の企業でマネジメントに携わっている方、実務的な知識を必要としている方にぜひ参加していただきたい。サービス業のマネジャー、及びサービスに関わるすべてのマネジャーには最適です。もちろん、マネジャー以外の方にも参加をお勧めします。

- ●修了証・成績票/有:5回以上出席の方に修了証を発行
- ●受講レベル/レベル2~3

講座回数	日程·時刻	内容	講師
1回目	6月9日(水) 19:00~21:00	ナービス・マネジメントの基礎 サービス・マネジメントの論点について考えます。サービスの特性とは何か、サービス・マネジメントの課題を捉える枠組みとはどのようなものか、こうした問題についてケースを使用して考えます。	流通科学大学商学部 准教授
2回目	6月16日(水) 19:00~21:00	テーマ サービス品質と顧客満足 サービスにおいて捉えにくい問題である品質 (クオリティ) について考えます。サービスにおける品質とは何か、品質を高めるために考えるべき論点は何か、こうした問題についてケースを使用して議論します。	流通科学大学 商学部 准教授 <b>清 水 信 年</b>
3回目	6月23日(水) 19:00~21:00	テーマ サービスの標準化 安定したサービスを提供するために必要となるサービスの標準化について考えます。標準化するために考えるべき要素は何か、標準化の実現を可能とする枠組みとはどのようなものか、こうした問題についてケースを使用して議論します。	流通科学研究所 教授 <b>大 西 潔</b>
4回目	6月30日(水) 19:00~21:00	<b>アーマ 顧客感動のマネジメント</b> 顧客に選んでもらえる企業・組織となるためには顧客満足を超えた「顧客感動」の提供が求められています。顧客に感動を呼び起 こすようなマネジメントの要素とはどのようなものか、そのポイントは何か、こうした問題についてケースを使用して議論します。	流通科学大学 商学部 准教授 <b>髙 室 裕 史</b>
5回目	7月7日(水) 19:00~21:00	テーマ 顧客ロイヤリティのマネジメント 顧客と継続的で良好な関係を構築することはビジネスの最も重要な目標の1つとなっています。顧客関係の構築はいかに可能か、 関係を創造・維持していく持続可能な仕組み作りのポイントは何か、こうした問題についてケースを使用して議論します。	流通科学研究所 教授 <b>大 西 潔</b>
6回目	7月14日(水) 19:00~21:00	テーマ サービス・マーケティング戦略 サービスによる需要創造活動の枠組みを考えます。サービス・マーケティング活動をより戦略的に展開するにはどうすればよいのか、企業活動にとってサービス・マネジメントはどのような意味を持つのか、こうした問題についてケースを使用して議論します。	流通科学大学 商学部 准教授 <b>清 水 信 年</b>