クラス	専門演習 104	担当教員	張　淑梅（ちゃん　しゅうめい）
		テーマ	サービス・マネジメントを学ぶ ～顧客満足と喜びを提供できる《魅力的な企業》の在り方を探る～
		著書・論文 研究課題等	共書『中小企業のマネジメントー名古屋経営の実証的研究』中央経済社 単著『企業間パートナーシップの経営』中央経済社 研究課題：サービス・イノベーションによる新しいビジネスモデルの創出に関する理論的・実証的研究を行っている。

ゼ ミ ナ ー ル 概 要

キーワード：　ケーススタディ、サービス・イノベーション、価値共創、生活者の視点、ビジネスモデル

【到達目標】

理論を学ぶだけでなく、できるだけ多くの企業人と触れ合う機会を設け、**フィールド調査**による**ケーススタディ**を通じて、**分析力と行動力**のある学生を育成したいと考えています。

【内容と方法】

今日では、サービス研究は目覚ましく発展し、且つ注目されている分野です。「優れたサービスと聞いて、どんな企業を思い浮かべますか？」と尋ねると、ディズニーランドの名前がよく挙げられます。それも間違いではないでしょうが、サービスのことをテーマパークや高級ホテルで行われている「心を込めた接客」や「おもてなし」と捉えるのは、かなり狭い考えです。現在の経営の世界では、「サービス」をもっと広い概念として捉えています。サービスは既に先進国の GDP の7割を占め、世界規模で経済のサービス化が進んでいます。今後、ビジネスパーソンとして、論理的思考力、リーダーシップ、ICT の知識、英語力と同様、サービスを理解することは不可欠となっています。

本ゼミでは、ディズニーランドのような有名な企業から小さいけれど元気な起業にいたる多様な企業を含む「魅力的な企業群」に焦点をあて、それらの企業においてなぜリピーターが多く**顧客満足度が高い**かを戦略、組織、製品、サービス、技術、企業文化などの観点から多面的に分析し、その企業の秘密を探ってみたいと思います。その際、実際にそれらの企業の関係者に話を聞き、自分の耳や感性で「**魅力的な企業**」を捉えます。

こうして、教科書や専門雑誌など、これまでに蓄積されたサービス・マネジメント分野における一般化された理論を学びながら、実際のサービスの現場で起きている**現象を観察し、それを分析し、まとめる能力**を身につけてもらいたいと思います。また、それらの企業を分析することに満足せず、いま現在の経営環境の新たなトレンドは何かを自分たちで感じ取り、「このようなモノやサービスがあったらいいな」というような事業を自分たちで考え、構想する能力を養い、さらに社会に発信するような提案型の「起業研究」も行ってみたいと考えています。

【授業計画（スケジュール）】

（1）前半では、新聞、雑誌、テレビなどで注目を浴びているいくつかの企業を対象に企業分析を行うと同時に、サービス・マネジメント理論に関する先行研究の成果を学びます。

（2）後半では、東海地域近辺の企業の方々によるご協力のもと、工場見学・ヒアリング調査などを行います。週 1 回のゼミの時間のみならず、チームで自主的に調査・研究活動を進めていきます。ケーススタディの成果をチーム別に発表してもらいます。

（3）コンパなどゼミメンバー間の交流を深める機会を多く設け、**コミュニケーション力を培う活気あるゼミ**にしていきたいと考えています。さらに、より客観的に自分たちの達成状況を把握する目的で、日経 BP が主催する大学生を対象とする企画への参加や、他大学との交流・合同ゼミも予定しています。

担当教員からのメッセージ

・参加者相互が学び合う場であることを念頭において、何事にも積極的な学生を希望します。
・講義「サービス・マネジメント」、「経営学」の受講が望まれます。

［参考図書］

・南知惠子・西岡健一　『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。
・グロービス経営大学院・　山口英彦　『サービスを制するものはビジネスを制する』　東洋経済新報社、20013 年。
・ヘンリー・チェスブロウ　『オープン・サービス・イノベーション：　生活者視点から、成長と競争力のあるビジネスを創造する』　阪急コミュニケーションズ、2012 年。

［補助教材及び資料等］

・日経ビジネス、日本経済新聞など