

科目名： マーケティング & セールス

単位/授業時間/期間		2 単位/48 時間/年間	学科・学年	ホテル科 2 年・国際おもてなし科 2 年
講師名		木島 上	講師の実務経験	広告制作および経営コンサルティング歴 22 年
授業の方法		講義・演習・実習	資格等	
ねらい 到達目標		①マーケティングの基礎を学び、顧客価値と売上げを生み出す志向性を高める。 ②個の気づきやアイデアを活かす風土づくり、チーム力を高めて行く方法論を学ぶ。		
検定試験		なし		
使用テキスト (出版社名)		『星野リゾートの教科書 サービスと利益両立の法則』（中沢康彦著 日経ＢＰ社） オリジナル教材プリント		
評価方法		知識 40 点・・・前期は「マーケティング基本用語 50」の中間テスト、後期は期末テストにて 態度 20 点・・・授業中の集中度や積極性（問いかけへの反応、発言や質問の多寡）にて 技能 30 点・・・前期はグループワークの成果（発表内容）にて、後期は課題レポートにて 出席 10 点・・・出席率 70%以上で 5 点、80%以上で 8 点、90%以上で 10 点		
回数	授業時間	授業内容		
第 1 回	2	授業の説明、「ハピネスと売上げづくりの仕掛け人」という考え方		
		マーケティングとは、「売れる仕組み」をつくる経営科学の手法		
第 2 回	2	マーケティングとセールス（花でないものを売る花屋、客でにぎわう布団店）		
		視聴覚教材／「来て下さい」ではなく、「行ってみたくなる動機づけ」を		
第 3 回	2	大規模事業と小規模事業の違い（1日 100 食しか売らない飲食店）		
		視聴覚教材／小さなフルーツサンド店がコロナ下で起こした逆転劇		
第 4 回	2	価値の力、結びつきの力、コミュニケーションの力		
		視聴覚教材／星野リゾートのマーケティングとリーダーシップ		
第 5 回	2	“とんがり”をアピールする Unique Selling Proposition		
		視聴覚教材／東京ディズニーリゾートを支える陰の立役者たち		
第 6 回	2	絞り込んだターゲットに、「低い価格」ではなく「高い価値」で売る		
		視聴覚教材／サンリオピューロランドのマーケティングとリーダーシップ		
第 7 回	2	顧客との結びつきを強め、飽きさせない知恵と工夫（顧客生涯価値）		
		「マーケティング用語 50」の解説 Part 1		
第 8 回	2	分かりやすく魅力的に伝え、くちコミを広げていただく		
		「マーケティング用語 50」の解説 Part 2		
第 9 回	2	「マーケティング用語 50」の解説 Part 3		
		売上げ向上の 5 原則 ①新規顧客の創造 ②既存顧客の流出抑止 ③リピート率を上げる ④高くても売れる工夫 ⑤まとめ買いや抱き合わせ買いを誘う工夫		
第 10 回	2	「マーケティング用語 50」のテスト		
		グループワーク／課題の分析（売りの部分はどこか、どう売ればもっと売れるか etc.）		
第 11 回	2	グループワーク／ブレイン・ストーミング（アイデア出し）		
		グループワーク／プランのまとめ作業		
第 12 回	2	グループワーク／成果発表		
		前期授業内容の総括と要点整理		

第 13 回	2	宿泊・料飲・宴集会部門のマーケティングとセールス
		視聴覚教材／黙っていても客が集まる人気 No.1 旅館の舞台裏
第 14 回	2	チェーン展開の仕組みとマーケティング & セールス上のメリット
		視聴覚教材／航空会社系チェーンホテルの新人女性コンシェルジュ
第 15 回	2	ホテル経営を取り巻く環境の変化と、「内部顧客」の考え方
		視聴覚教材／大震災による経営危機を乗り越えた老舗旅館の結束力
第 16 回	2	テキスト第Ⅱ部：“その他おおぜい”から抜け出す、脱コモディティ戦略
		視聴覚教材／外資系と競う日系高級ホテルと、新業態の都心型旅館
第 17 回	2	テキスト第Ⅱ部：サービスへのアクセス向上、ブランディング
		視聴覚教材／立地や業態やグレード別のブランディング
第 18 回	2	テキスト第Ⅲ部：サービスを通してCS（顧客満足）・ES（職場満足）・Profit（収益）を
		視聴覚教材／立地不遇 & 巨額負債からV字回復した老舗旅館
第 19 回	2	テキスト第Ⅲ部：おもてなしの向上は「現場の気づき力」から
		視聴覚教材／一流コンシェルジュと仲間たちが生む、最高の Customer Satisfaction
第 20 回	2	テキスト第Ⅳ部：魅力的なビジョンと「共感力」によるチーム・ビルディング
		視聴覚教材／社員のモチベーション向上でホテルをよみがえらせた支配人
第 21 回	2	テキスト第Ⅳ部：「人を動かす」から「人が動く」へ（任せて見守るチーム・マネジメント）
		視聴覚教材／オーナーシェフの意識改革で大変身したイタリアン・レストラン
第 22 回	2	横浜ベイクォーターの事例検証：合理的で働きやすい現場づくりと、フレンドリーで臨機応変のサービス
		視聴覚教材／観光立国化に向けたさまざまな課題
第 23 回	2	クレドを活用した信頼と共感の関係性づくりと、クレド導入の成果事例
		討議／マーケティング & セールスの観点から仙台YMCA国際ホテル専門学校を語る
第 24 回	2	後期末テスト
		視聴覚教材／インターネット時代のマーケティング