

科目名: マーケティング&セールス

単位/授業時間/期間	1 単位/24 時間/前期	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	広告制作会社勤務経験、専門コンサルティング経験有
授業の方法	講義・演習	資格等	
ねらい 到達目標	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。 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習得する。		
検定試験	なし		
使用テキスト (出版社名)	オリジナル教材プリント		
評価方法	知識 35 点・・・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 35 点・・・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	マーケティング&セールス/「ハピネスと売上げづくりの仕掛け人」	
		視聴覚教材: 『お客様目線で、買ってみたいくなる商品・行ってみたいくなる場を作れ』	
第 2 回	2	市場調査に基づく事業コンセプト/独自の魅力の訴求(=Unique Selling Proposition)	
		視聴覚教材: 『星野リゾートのマーケティングと現場運営』	
第 3 回	2	CS(顧客満足)、ES(職場満足)、Profit(営業収益)のトライアングル	
		視聴覚教材: 『DXと働き方改革でV字回復を遂げた老舗旅館』	
第 4 回	2	絞り込んだターゲットに、「高い価値」で訴求し、リピーターを作る	
		視聴覚教材: 『サンリオピューロランドのマーケティングおよび現場運営』	
第 5 回	2	「より良いものを、より安く」という呪縛からの脱却	
		視聴覚教材: 『超高額なのにキャンセル待ちとなる豪華列車の旅』	
第 6 回	2	NO を限りなく YES に近づける one to one の顧客対応	
		視聴覚教材: 『コンシェルジュのこまやかな仕事と顧客満足』	
第 7 回	2	豊富な「楽しみ方」のメニューと「少々のおせっかい」	
		視聴覚教材: 『旅館メソッド(リゾート旅館の運営手法)で、シティホテルを』	
第 8 回	2	機能分化の無駄を省き、収益力を高めるマルチタスク	
		視聴覚教材: 『マルチタスクが、運営効率も社員の活性度も上げる』	
第 9 回	2	スタッフ、現場リーダー、トップの一体感が、宿の魅力に	
		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』	
第 10 回	2	「内部顧客」に対するインターナル・マーケティング	
		視聴覚教材: 『社員のモチベーション向上でホテルを蘇らせた総支配人』	
第 11 回	2	ソーシャルメディアとマーケティング	
		視聴覚教材: 『SNSが生んだ、小さなフルーツサンド店の逆転劇』	
第 12 回	2	期末試験	
		視聴覚教材: 『任せて見守るチーム・マネジメントで大変身したレストラン』	