

## 平成29年度経済産業省

### 産学連携サービス経営人材育成事業 (大学等における「サービス経営人材育成」教育プログラム開発)

## ビューティ産業の生産性向上に貢献できる経営人材育成プログラム

# カリキュラム、シラバス、コマシラバス



ハリウッド  
大学院大学

平成30年2月25日現在

### ビューティビジネス生産性向上プログラム カリキュラム

科目	単元	生産性の向上に向けた各単元における学習の狙い
A 経営戦略  (基礎知識) (前提知識)	サービス産業の生産性と向上策	「サービス産業」「生産性」の概念→生産性の定義→向上策を考えるための基礎概念
	ビューティビジネスの概念	現代社会におけるビューティビジネスの位置づけ。解決すべき課題の認識
	ビューティビジネスの戦略	ビューティビジネス経営理念を「経営」「商品」「販売」面で戦略化する考え方
	ビューティビジネス市場動向	ビューティビジネスに関係した各領域の国内外の市場動向に関する知識
	コンプライアンス経営	法令違反は生産性阻害要因→生産性向上に向け安定した経営基盤を築く考え方・知識
B スキル マネジメント	組織マネジメント	生産性向上のための「組織」および「組織マネジメント」の考え方・知識
	コミュニケーション	リーダーとスタッフ、スタッフ間の意思疎通を円滑にする「話し方」「聴き方」など
	チーム力	小組織としての「チーム」の活性化→生産性向上。チーム力アップの方法等の知識
	キャリア開発	モチベーションに必要な「キャリア」の認識→「キャリア開発」の方法等の知識
	働き方改革	人的サービス産業の「働き方」特性理解→その改革の考え方・知識
C コスト マネジメント	ビューティビジネス財務戦略	資金面から見たPDCAのPlan、Do段階の知識。利益計画を中心に
	ビューティビジネス経営分析	成果の測定→適切なPDCAサイクル→利益計画の立案・評価に必要な経営分析の知識
	採算マネジメント	損益分岐点感覚を身につけ各局面で適切に採算を分析・評価するための知識
	店販マネジメント	人的サービス産業における採算改善有力手段としての店販の認識とそのマネジメント
D タイム マネジメント	ITマネジメント	生産性向上からみたIT活用→情報共有、クラウド活用、ネットマーケティング、AI、IoT等
	SNS活用	Facebook、YouTube、インスタグラム等のSNS活用→顧客動線を捉える方法等
	プロジェクトマネジメント	プロジェクトマネジメントの観点から効率的なビジネス運営の知識・方法等を学習
	技術的生産性向上各論	ヘア、メイク、エステ、ネイル等の領域における技術的生産性向上ポイント
E プライス マネジメント	ブランディング	ブランディングを中心としたプライスマネジメントの知識・方法等を学習
	顧客満足	ビューティビジネスにおける顧客満足を抽象的、具体的に捉えるために必要な知識
	ホスピタリティ	ホスピタリティ精神を背景としたサービスの品質の高さ→高付加価値化の知識
	クリエイティブビジネス	価値の変化を捉え、タイムリーなサービスを打ち出す感覚、技術などの知識

科目	単元	回	内容	講師
A 経営戦略	サービス産業の生産性と向上策 「サービス産業」「生産性」の概念→その向上策を考えるための基礎概念形成	01	サービス産業の生産性とその向上アプローチ	
		02	「サービス産業」の理解	
		03	「生産性」の理解	
	ビューティビジネスの概念 現代社会におけるビューティビジネスの位置づけ。解決すべき課題の認識	04	経済社会の発展とビューティビジネス	
		05	トータルビューティの概念	
		06	ビューティビジネスの経営課題	
	ビューティビジネスの戦略 ビューティビジネス経営理念を「経営」「商品」「販売」面で戦略化する考え方	07	経営面から見たビューティビジネス戦略	
		08	商品・サービス面から見たビューティビジネス戦略	
		09	販売面から見たビューティビジネス戦略	
	ビューティビジネス市場動向 ビューティビジネスに関係した各領域の市場動向に関する知識	10	美容市場動向	
		11	化粧品市場動向	
		12	アジアのビューティビジネス市場動向	
	コンプライアンス経営 法令違反は生産性阻害要因→生産性向上に向け安定した経営基盤を築く考え方・知識	13	コンプライアンス経営のメリットと企業・従業員の役割	
		14	トラブル事例(パワハラ、セクハラ、肖像権・著作権、医療行為…)	
		15	トラブル事例(SNS、個人情報保護、一般常識…)	

達成目標	履修前提	履修後方向	成績評価方法	オフィスアワー
<ul style="list-style-type: none"> <li>ビューティビジネスを経営戦略の視点から捉え、その基本的事項の概念を形成し、生産性向上を図る上で前提となる知識を獲得する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に必須となる知識は不要</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せは下記まで <a href="mailto:toiawase@hollywood-mba.com">toiawase@hollywood-mba.com</a></li> </ul>
			使用教材	その他
			<ul style="list-style-type: none"> <li>回ごとにオリジナル教材を提供</li> </ul>	

タイトル	サービス産業の生産性とその向上アプローチ	時間	1.5時間	講師	
<b>予習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生産性向上が国家的課題になっていることを理解するために、首相官邸が開催している「未来投資に向けた官民対話」第4回(平成28年3月4日)の議事要旨 <a href="https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizai_saisei/kanmin_taiwa/dai4/gijiyousi.pdf">https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizai_saisei/kanmin_taiwa/dai4/gijiyousi.pdf</a> を読んでおいてください。時間の無い人は、この要旨の11ページから12ページにかけて、安倍総理大臣の締めくくりの言葉が載っているので、その部分をしっかり読んでおきましょう。</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「サービス産業」とは何か、「生産性」とは何か サービス産業とはどのような産業で、その生産性を向上させるとはどのようなことなのか? 生産性向上によって何がもたらせるのか</li> <li>「付加価値」経営の大切さ サービス産業にとって「付加価値」とは何か、なぜ付加価値の概念が大切なのか?</li> <li>ビューティ産業の付加価値増大 サービス産業の中でのビューティ産業の位置づけ、特徴などを理解し、その付加価値を高めるための考え方を理解</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予習事項で参照した資料をもう一度読み、授業で学習したことと照合させて理解を深めてください。</li> <li>小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス産業</li> <li>付加価値</li> </ul>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「サービス産業」の範囲を抽象的に捉えておきましょう</li> <li>「付加価値」の意味を抽象的に捉えておきましょう。</li> </ul>	<b>発展のヒント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「サービス産業」と「付加価値」でキーワード検索を行い、様々な記事や論文などに触れることで、概念形成が深まります。</li> </ul>

タイトル 「サービス産業」の理解	時間 1.5時間	講師
<p><b>予習事項 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「業種」としてどのようなものがあるか、見ておきましょう。新聞の株式欄を見ると、業種別に掲載されています。</li> <li>● Webなら、たとえば、Yahoo! ファイナンスのページ <a href="https://stocks.finance.yahoo.co.jp/">https://stocks.finance.yahoo.co.jp/</a> の下の方に「業種でさがす」機能があり、そこに業種の名前が表示されています。クリックすれば、具体的な企業名もわかるので、イメージしやすいでしょう。</li> </ul>	<p><b>学習本体 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業種とサービス産業 産業においてどのような業種があるか、サービス産業の定義は何か、具体的にはどの業種か</li> <li>● サービス産業の特性 サービス産業に当てはまる業種とそうでない業種を比較することで、サービス産業の特性を理解</li> <li>● ビューティ産業の位置づけ ビューティ産業はサービス産業の中でどのような位置づけになるか、類似する業種は何か、などについて理解</li> </ul>	<p><b>復習事項 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業種としてどのようなものがあるか、それらのうちサービス産業はどれとどれか、もう一度、授業映像を見て整理しておきましょう。</li> <li>● 小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>
<p><b>知っておきたいキーワード</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業種</li> <li>● サービス産業</li> <li>● 製造業、非製造業</li> <li>● 第1次産業、第2次産業、第3次産業</li> </ul>	<p><b>つかんでほしいポイント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 今回の学修をきっかけにして、どのような産業があるか、全体像をつかみましょう。</li> <li>● サービス産業の定義、その特性をつかみましょう。</li> </ul>	<p><b>発展のヒント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● この後、サービス産業の生産性について学修を進めることになります。このテーマは現在国家的なテーマになっています。首相官邸のホームページ <a href="https://www.kantei.go.jp/">https://www.kantei.go.jp/</a> の中から該当するページを見つけ、国家的課題となっている状況を知っておいてください。</li> </ul>

タイトル 「生産性」の理解	時間 1.5時間	講師
<p><b>予習事項 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「生産性」ということばから連想されることをイメージしましょう。</li> <li>● 「生産性が高い」、「生産性が低い」とはどのような状況を指しているか？ 生産性が低いと、そのことがどのような問題を引き起こすか？ などを考えておきましょう。</li> </ul>	<p><b>学習本体 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「生産性」の一般的概念 「生産性」の概念を説明。生産性が向上すると何がよいのか、生産性の低下はどのような不都合をもたらすのか、を理解</li> <li>● 「生産性」の定義 「付加価値」を理解し、労働生産性、資本生産性などを理解</li> <li>● わが国サービス産業の生産性が低いことを示すデータを示し、現状を理解</li> <li>● 一般的な言葉 コスバ(コストパフォーマンス)という言葉がある。これは経済的・金銭的間隔に基づく俗語であるが、生産性と同様の考え方を含んでいるので、その感覚で生産性をとらえることに意味があることを理解</li> </ul>	<p><b>復習事項 30分程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 生産性の定義を復習しておきましょう。特に、「付加価値」の概念は、生産性を知解する上で大切です。実際の例に当てはめて、付加価値がどのように産み出されるものなのか、理解しておきましょう。</li> <li>● 小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>
<p><b>知っておきたいキーワード</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 生産性</li> <li>● 労働生産性、資本生産性</li> <li>● 付加価値</li> <li>● コストパフォーマンス(コスバ)</li> </ul>	<p><b>つかんでほしいポイント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「生産性」の考え方をつかみましょう。</li> <li>● 「コスバ」の意味をつかみ、個人的な局面も含め、身近な例でこの言葉を適切に使うコツをつかみましょう。</li> </ul>	<p><b>発展のヒント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● この後、生産性の向上策を考えることになります。生産性の概念式をよく見て、どの要素はビジネスの局面でどれに当てはまるかを理解することが、さまざまな生産性向上策を生み出すことにつながっていきます。</li> </ul>

## B スキルマネジメント シラバス

科目	単元	回	内容	講師
B スキルマネジメント	組織マネジメント 生産性向上のための「組織」および「組織マネジメント」のあり方、モチベーションを維持・向上を図るためのリーダーシップ	01	組織デザインと組織文化	
		02	モチベーションとリーダーシップ	
		03	リーダーシップ論	
	コミュニケーション リーダーとスタッフ、スタッフ間の意思疎通を円滑にする「話し方」「聴き方」	04	話し方	
		05	聴く技術	
		06	伝える技術	
	チーム力 小組織としての「チーム」の活性化→生産性向上。チーム力アップの方法等の知識	07	強いチーム作り	
		08	強いチーム作り実践	
		09	会議の進め方	
	キャリア開発 モチベーションに必要な「キャリア」の認識→「キャリア開発」の方法等の知識	10	職業とキャリア開発	
		11	ビューティビジネスにおけるキャリア開発	
		12	美容師としてのキャリア開発	
	働き方改革 人的サービス産業における「働き方」の特性理解→改革の考え方・知識学習	13	美容業界の働き方改革	
		14	働き方改革とダイバーシティマネジメント	
		15	生産性向上のための4つのポイント	

達成目標	履修前提	履修後方向	成績評価方法	オフィスアワー
<ul style="list-style-type: none"> <li>ビューティビジネスの現場で働く人材個々の生産性向上、組織・集団としての生産性向上等に役立つ知識を獲得する</li> </ul>				
			使用教材	その他

6

## コマシラバス

### B スキルマネジメント 第7回

### 「チーム力」単元 1/3 (反転授業)

タイトル	強いチーム作り	時間	1.5時間	講師	千葉
<b>予習事項 1時間強</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホットペッパービューティアカデミーの会員登録(無料)を行い、次の映像を見ておいてください(必須)。 ・みんなで勝ち続ける強いチームづくり【入門編】(52分55秒)</li> <li>この映像の中で「ワーク」が4つあります。4つの「ワーク」のすべてに解答しないと「まとめ」を見られないようになっています。受講者の皆さんの「ワーク」に対する解答内容とアンケートの内容をもとに学修を進めるので、必ず解答するようにしてください。</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予習事項で示した映像の中で「ワーク」に解答された内容をもとに、講師が講評映像を作成したものを用意してあります。予習事項で予習したことを踏まえて、その映像を見てください。</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「学習本体」の映像を見た後で、もう一度「予習事項」で示した映像を振り返ってください。そうすることで、学習したことが確実に身につけてきます。</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>チームワーク</li> </ul>	<b>つかんでほしいポイント</b>		<b>発展のヒント</b>	

7

<b>タイトル</b>	強いチーム作り実践	<b>時間</b>	1.5時間	<b>講師</b>	千葉
<b>予習事項 1時間強</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホットペッパービューティアカデミーの会員登録(無料)を行い、次の映像を見ておいてください(必須)。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・みんなで勝ち続ける実践！ 強いチームづくり (59分24秒)</li> </ul> </li> <li>● この映像の中で「ワーク」が4つあります。4つの「ワーク」のすべてに解答しないと「まとめ」を見られないようになっています。受講者の皆さんの「ワーク」に対する解答内容とアンケートの内容をもとに学修を進めるので、必ず解答するようにしてください。</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予習事項で示した映像の中で「ワーク」に解答された内容をもとに、講師が講評映像を作成したものを用意してあります。予習事項で予習したことを踏まえて、その映像を見てください。</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「学習本体」の映像を見た後で、もう一度「予習事項」で示した映像を振り返ってください。そうすることで、学習したことが確実に身につけてきます。</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>		<b>つかんでほしいポイント</b>		<b>発展のヒント</b>	

<b>タイトル</b>	会議の進め方	<b>時間</b>	1.5時間	<b>講師</b>	千葉
<b>予習事項 1時間強</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホットペッパービューティアカデミーの会員登録(無料)を行い、次の映像を見ておいてください(必須)。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフも店も活気づく！ 「ミーティング」活用術 (55分28秒)</li> </ul> </li> <li>● この映像の中で「ワーク」が4つあります。2つの「ワーク」のすべてに解答しないと「まとめ」を見られないようになっています。受講者の皆さんの「ワーク」に対する解答内容とアンケートの内容をもとに学修を進めるので、必ず解答するようにしてください。</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予習事項で示した映像の中で「ワーク」に解答された内容をもとに、講師が講評映像を作成したものを用意してあります。予習事項で予習したことを踏まえて、その映像を見てください。</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「学習本体」の映像を見た後で、もう一度「予習事項」で示した映像を振り返ってください。そうすることで、学習したことが確実に身につけてきます。</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>		<b>つかんでほしいポイント</b>		<b>発展のヒント</b>	

## C コストマネジメント シラバス

科目	単元	回	内容	講師
C コストマネジメント	ビューティビジネス財務戦略 資金面から見たPDCAのPlan、Do段階の知識。利益計画を中心に	01	サービス業会計の特性(商業会計、製造業会計と異なる点)理解	
		02	ビューティビジネス事業に関する財務戦略	
		03	ビューティビジネス企業の実践的な資金調達・運用方法	
	ビューティビジネス経営分析 成果の測定→適切なPDCAサイクル→利益計画の立案・評価に必要な経営分析の知識	04	美容業の会計データによる会社分析	
		05	エステティックサロンの会計データによる会社分析	
		06	美容業界の利益計画、業績評価会計財務分析の総合	
		07	投資利益率分析と付加価値分析(生産性向上の効果測定のために)	
	採算マネジメント 損益分岐点感覚を身につけ各局面で適切に採算を分析・評価するための知識	08	損益分岐点分析	
		09	変動費主体経営のメリット	
		10	売上アップと採算(1)若い女性客層	
		11	売上アップと採算(2)オトナの女性層	
		12	売上アップと採算(3)メンズ層	
	店販マネジメント 人的サービス産業における採算改善有力手段としての店販マネジメント	13	美容サロンにおける店販の重要性と基本方針	津田講師
		14	美容サロンにおける店販売上戦略のセオリー	津田講師
		15	店販に対する意識改革の実践	津田講師

達成目標	履修前提	履修後方向	成績評価方法	オフィスアワー
<ul style="list-style-type: none"> <li>ビューティビジネスにおける資金、財務面から見た生産性向上を理解するための知識を獲得する。</li> </ul>				
			使用教材	その他

10

## コマシラバス C コストマネジメント 第13回 店販マネジメント 1/3

タイトル	美容サロンにおける店販の重要性と基本方針	時間	1.5時間	講師	
<b>予習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>美容サロンに勤めている(勤めていた)方は、現状(勤めていたとき)の店販売上、購買人数、買い上げ点数、客単価などの実績値を把握しておきましょう。</li> <li>美容サロンにお勤めされた経験がない方は、そもそも店販とは何か? どういうものが店販品としてあるか? それがサロンにとってどのような意味があるのか? などについて調べて(考えて)おきましょう。</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サロンの店販売上の割合の把握、その上で・・・</li> <li>① 美容サロンで店販売上の必要性</li> <li>② 美容サロンにおける店販の現状と課題</li> <li>③ 美容サロンにおける店販強化の基本方針</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>美容サロンに勤めている方は、自分の店の店販における問題点と課題を整理しておきましょう。</li> <li>お勤めされていない場合でも、務めている・経営しているという視点から、問題点や課題をどのように解決したらよいか考えておきましょう。</li> <li>小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>箱箱ビジネス</li> <li>労働集約型</li> </ul>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>店販が必要な理由</li> <li>店販売上がサロンの収益向上に大きく貢献する点</li> <li>ひいては従業員の待遇改善にも繋がる点</li> </ul>	<b>発展のヒント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品力、サロンコンセプト、従業員、顧客、教育体制など、多面的な視点から分析する方向性を考えましょう。</li> </ul>

11

<b>タイトル</b>	美容サロンにおける店販売上戦略のセオリー	<b>時間</b>	1.5時間	<b>講師</b>
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美容サロンにお勤めの方は、店販という切り口で、他店(ライバル店)と比較したときの、自店の強み・弱みを書き出しておきましょう。</li> <li>● 美容サロンにお勤めでない方は、複数の店を比較するときのポイントを書き出しておきましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サロンの強み・弱み・機会・脅威を考える。その上で...</li> <li>① 店販におけるSWOT分析</li> <li>② 強みを活かし弱みを克服する方法</li> <li>③ 機会を捉えて脅威を回避する方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美容サロンにお勤めの方(経営されている方)は、自店の店販におけるSWOT分析を行ってみましょう。また、毎月のサロン全体の店販売上の目標値を1年分設定してみてください。</li> <li>● お勤めでない方は、知っている一つの店について、外部の視点からSWOT分析を試みてみましょう。</li> <li>● 小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● SWOT分析</li> <li>● PB(プライベートブランド)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般的なサロンの店販におけるSWOT分析</li> <li>● 強みを活かし、弱みを克服する方法</li> <li>● 機会を捉えて、脅威を回避する方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客ニーズや従業員の販売意識、他店の傾向を踏まえて、具体的な分析を行う方向性を考えましょう。</li> </ul>		

<b>タイトル</b>	店販に対する意識改革の実践	<b>時間</b>	1.5時間	<b>講師</b>
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 前回復習事項(自店の店販におけるSWOT分析)を際確認しましょう。</li> <li>● 美容サロンにお勤めの方は、自店の品揃え戦略、店販売上管理の現状を書き出しておきましょう。</li> <li>● 美容サロンにお勤めでない方も、あるお店を想定して、同様に取り組みましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スタッフ意識改革の必要性を認識する。その上で...</li> <li>① 商品力の強化とブランディング</li> <li>② スタッフ教育による販売力強化</li> <li>③ 仕入れ・販売チャネルの整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自店の従業員一人あたりの店販売上目標値(1か月あたり)を段階的に設定してみましょう。</li> <li>● 美容サロンにお勤めでない方も、想像の範囲で同様に取り組んでください。</li> <li>● 目標を達成するための具体的なアクションプランを書き出してみましょう。</li> <li>● 小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 売れ筋・死に筋</li> <li>● ブランディング</li> <li>● LINE@</li> <li>● インセンティブ</li> <li>● 販売チャネル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品力の強化とブランディングに関する具体的な取り組みについて理解しましょう。</li> <li>● スタッフ教育による販売強化に関する具体的な取り組みについて理解しましょう。</li> <li>● 仕入・販売チャネルの整備に関する具体的な取り組みについて理解しましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 毎月のサロン全体の目標値から、ブレイクダウンして、個人目標に落とし込むような、本格的かつ実践的なことへつなげるためのヒントです。</li> </ul>		

## D タイムマネジメント シラバス

科目	単元	回	内容	講師
D タイムマネジメント	ITマネジメント 生産性向上からみたIT活用→利用者から見て必要なIT要素の知識、情報共有、クラウド活用、ネットマーケティング、AI、IoT等	01	ITの要素	江島研究員
		02	高付加価値のためのIT活用の考え方	江島研究員
		03	低コスト化のためのIT活用の考え方	江島研究員
		04	インターネットにおける顧客行動	
		05	ネットマーケティング技術	
		06	AIとIoT活用	
	SNS活用 Facebook, YouTube, インスタグラム等のSNS活用→顧客動線を捉える方法等	07	情報共有と高付加価値化	
		08	SNSマーケティング	
	プロジェクトマネジメント プロジェクトマネジメントの観点から効率的なビジネス運営の知識・方法等を学習	09	PMBOK	
		10	スケジュールマネジメント	
		11	インダストリアルエンジニアリング	
	技術的生産性向上各論 ヘア、メイク、エステ、ネイル等の領域における技術的生産性向上ポイント	12	ヘアメイク技術論(ヘア)	
		13	ヘアメイク技術論(メイク)	
		14	ネイルエステ技術論(エステ)	
		15	ネイルエステ技術論(ネイル)	

### 達成目標

- 「時間」と生産性の関係を理解する
- ITを活用面から見る眼を持つ
- 顧客動線を捉える視点からSNSを理解する
- 生産性向上などの取組を「プロジェクト」として捉え、そのマネジメントのポイントを理解する
- 美容各領域について、技術的側面から生産性向上のポイントを理解する

### 履修前提

- 特に必須となる知識は不要

### 履修後方向

- それぞれの回で学修したことを実際の例に当てはめることを心掛け、かつ、サロンマネジメント実務の経験者は実践してほしい

### 成績評価方法

- 実験講座において評価は行わない

### オフィスアワー

- 質問や意見は次のアドレスまで  
[office-hour@hollywood-mba.com](mailto:office-hour@hollywood-mba.com)

### 使用教材

- その都度オリジナル教材を提供
- ご使用のオンライン学修システムの利用方法に沿ってダウンロード

### その他

## コマシラバス

## D タイムマネジメント 第1回 ITマネジメント1/6

タイトル	ITの要素	時間	1.5時間	講師	
<h3>予習事項 30分程度</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 今までに「IT」という冠のついた研修を受けた人は、そのシーンを思い出してください</li> <li>● 普段PCを使っている人は、どういったアプリを使って何をしているのか、いくつかの典型的な例を思い出してください</li> <li>● 普段スマホを使っている人は、どういったアプリを使って何をしているのか、いくつかの典型的な例を思い出してください</li> <li>● 授業映像の中でも参照する次の動画を見ておいてください <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺管理SansanのCM動画 <a href="https://youtu.be/U0zEW-xEWI">https://youtu.be/U0zEW-xEWI</a></li> <li>・陣屋コネクト視察ツアーの紹介動画 <a href="https://youtu.be/gaRWgDR50W8">https://youtu.be/gaRWgDR50W8</a></li> </ul> </li> </ul>		<h3>学習本体 30分程度</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ITの概念</li> <li>● アプリ、ソフトの概念</li> <li>● プログラムの概念</li> <li>● クラウドの概念</li> <li>● クラウドアプリの概念</li> <li>● サロン向けアプリの一般知識</li> </ul>		<h3>復習事項 30分程度</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 予習事項に掲げた動画2本は、いずれもクラウドアプリのメリットを理解する上で大切な内容です。授業映像で学修したことも踏まえて、もう一度見て復習しておきましょう。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺管理SansanのCM動画 <a href="https://youtu.be/U0zEW-xEWI">https://youtu.be/U0zEW-xEWI</a></li> <li>・陣屋コネクト視察ツアーの紹介動画 <a href="https://youtu.be/gaRWgDR50W8">https://youtu.be/gaRWgDR50W8</a></li> </ul> </li> <li>● 小テストを3問出します。第1問と第2問は択一選択式、第3問は記述式です。積極的に取り組んでください。</li> </ul>	
<h3>知っておきたいキーワード</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● IT</li> <li>● アプリ</li> <li>● ソフトウェア</li> <li>● プログラム</li> <li>● プログラミング</li> <li>● クラウド</li> </ul>		<h3>つかんでほしいポイント</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ITを使った仕事の全体像をつかみましょう</li> <li>● ITのそれぞれの要素の役割を理解しましょう</li> <li>● 基本的な用語の意味を正しく捉えてください</li> </ul>		<h3>発展のヒント</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 典型的なサロンを想定して、どこにどのようなITシステムがあり、それらが、業務の中でどのような役割を果たしているかを考えられるようになる方向で発展していきましょう。</li> <li>● いくらよいアプリでも手が出ないほど高ければ困ります。コストパフォーマンスも考慮しながらアプリを選択できる方向性も目指したいところです。</li> </ul>	



タイトル	高付加価値のためのIT活用の考え方	時間	1.5時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今行っている仕事の中で、「情報共有」ということばに相応しいシーンを思い起こしてください。</li> <li>● さらに、情報共有がなされていなかったための失敗例があれば、挙げておきましょう。さらに、その失敗の原因も考えておいてください。</li> <li>● PCやスマホを活用した情報共有のためのアプリ、ツールとしてどういうものがあるかまとめておきましょう</li> <li>● 情報の「価値」を感じる時、とはどういうときか？ 考えておきましょう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● そもそも情報共有の意義</li> <li>● ITを活用した情報共有の手段</li> <li>● 顧客情報共有の重要性</li> <li>● 情報の価値の概念</li> <li>● 常に押さえておきたい情報</li> <li>● ビッグデータの概念と応用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 陣屋コネクトのWebサイト <a href="https://www.iinya-connect.com/">https://www.iinya-connect.com/</a>を見て、顧客情報の共有がどのように図られ、役立っているか、もう一度よく考えておきましょう。</li> <li>● 授業映像で紹介したWebサイトを見て、その内容の役立ち度を考えておきましょう。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本政策金融公庫 <a href="https://www.jfc.go.jp/n/findings/">https://www.jfc.go.jp/n/findings/</a></li> <li>・ホットペッパービューティアカデミー <a href="http://hba.beauty.hotpepper.jp/search/">http://hba.beauty.hotpepper.jp/search/</a></li> </ul> </li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報共有</li> <li>● BBS</li> <li>● グループウェア</li> <li>● SNS</li> <li>● 経営分析</li> <li>● ビッグデータ</li> <li>● テキストマイニング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報共有を進めることが、さまざまな価値を高める第一歩であることを理解してください。</li> <li>● その上で、情報共有を進めることに役立つITの知識の理解に努めましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サロン経営にSNSを活用するにはどうしたらよいのか？については、回をあらためて説明します。そのことに向けて、「情報共有」がいかに大切な、肝に銘じて学習を進めてください。</li> </ul>		

タイトル	低コスト化のためのIT活用の考え方	時間	1.5時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勤務経験のある方は、ITがどのように業務に活用されていたか、整理しておきましょう。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロン向け専用アプリを使っていた(A)</li> <li>・エクセル等の汎用アプリも使っていた(B)</li> <li>・手作業(C)</li> </ul>                     おそらくはA～Cの組合せだと思えます。どのようなシーンで何をどのように使っているか(いたか)です。                 </li> <li>● 授業映像の中でも参照する次の動画を見ておいてください                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・美容サロンにおけるクラウド活用事例 <a href="https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U">https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U</a></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● フロントエンド業務とバックエンド業務、それぞれの業務を支援するアプリのポイント</li> <li>● (少し番外的ですが)美容業のコスト構造の特徴を理解する</li> <li>● 動画配信による情報共有を通じて、人材育成・研修などを効率化・低コスト化できることを学習する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像で紹介したWebサイトを見て、その内容の役立ち度を考えておきましょう。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ITパスポートの例 <a href="https://youtu.be/u7DOYkkUXAM?list=PL4">https://youtu.be/u7DOYkkUXAM?list=PL4</a> (この例は少しだけ見ればOKです)</li> <li>・美容サロンにおける活用事例 <a href="https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U">https://youtu.be/2cXIVQzgZ-U</a></li> <li>・スクー <a href="https://schoo.jp/">https://schoo.jp/</a></li> <li>・Udemy <a href="https://www.udemy.com/jp/">https://www.udemy.com/jp/</a></li> <li>・DMMオンラインサロン <a href="https://lounge.dmm.com/">https://lounge.dmm.com/</a></li> </ul> </li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● フロントエンド</li> <li>● バックエンド</li> <li>● ERP</li> <li>● 損益分岐点</li> <li>● 動画配信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サロンの業務全体を俯瞰できる眼を養ってほしいと思います。</li> <li>● その上で、サロン向けアプリがもつ各種機能が、どの業務シーンにフォーカスしたものであるか、そういう対応関係を理解できるようになってください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビューティ産業のうち、サロン経営は「人的資源サービス産業」であり、「人がすべて」の業界です。</li> <li>● 人材の育成・研修を効率化・低コスト化することが、生産性の定義式の分母を下げて分子を高める、そういう視点でサロン経営・運営を見れるようになります。</li> </ul>		

タイトル	インターネットにおける顧客行動	時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自身と勤務先でのインターネットの利用を振り返っておきましょう。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・メール</li> <li>・SNS (Twitter、Facebookなど)</li> <li>・Webページ</li> <li>・ネットショッピング</li> <li>・ネット決済 など</li> </ul> </li> <li>● 授業では、多少技術的な側面から解説をします。自身が顧客としてインターネットを利用する状況と、勤務先がインターネットを使って売上の増進やコストダウンを図る局面を想定し、技術的な観点から質問してみたいということがある場合は、質問できる準備をしておいてください。かねがねこういうことが聞きたかった、というようなことです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットを使ったコミュニケーションツールを総ざらえて、インターネットを利用して何ができるか整理する。</li> <li>● インターネット上の消費者購買行動モデルを学修し、顧客ニーズにあったWebサイトの知識、ページの作成方法などについて学修する。</li> <li>● インターネット広告の方法について学修し、効果的な広告の展開の仕方を学修する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像をもう一度視聴して復習してください。</li> <li>● 予習の段階で整理しきれなかったこと、疑問に思ったことが整理・解決できたか？ そういう観点から整理・解決を心掛けてください。</li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>	
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットコミュニケーション</li> <li>● ホームページ、Webサイト、電子メール、ブログ</li> <li>● SNS (Twitter、Facebook、LINE、インスタグラム…)</li> <li>● インターネット広告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネットを活用してできること／できないことの区別ができるようになりましょう。</li> <li>● インターネットの利用・活用局面における消費者・顧客行動のパターンや法則を理解しましょう。</li> <li>● ビジネスの視点から、インターネットの利活用が生産性の向上に貢献するポイントをつかみましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネット上での顧客行動のパターンや法則を理解したら、そのことを応用できるようになることを指向しましょう。</li> <li>● SNSを活用して顧客をつかむためにはどのようにしたらよいか？ を実践的に考えられるような発展方向を指向してください。</li> </ul>	

タイトル	ネットマーケティング技術	時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自身と勤務先でのインターネットの利用を振り返っておきましょう。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・メール</li> <li>・SNS (Twitter、Facebookなど)</li> <li>・Webページ</li> <li>・ネットショッピング</li> <li>・ネット決済 など</li> </ul> </li> <li>● 授業では、多少技術的な側面から解説をします。自身が顧客としてインターネットを利用する状況と、勤務先がインターネットを使って売上の増進やコストダウンを図る局面を想定し、技術的な観点から質問してみたいということがある場合は、質問できる準備をしておいてください。かねがねこういうことが聞きたかった、というようなことです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本的なマーケティング分析について学修する                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・SWOT分析、PPM等の伝統的分析の考え方</li> <li>・ペルソナマーケティング</li> <li>・販売戦略、ニッチ・ロングテール戦略</li> </ul> </li> <li>● 検索キーワードをどのように想定すると検索されやすいか、その考え方や方法について学修する。</li> <li>● 検索エンジン登録の方法、SEO (Search Engine Optimization、検索エンジン最適化)の方法などを学修する</li> <li>● アクセス解析の方法、考え方について学修する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像をもう一度視聴して復習してください。</li> <li>● 後半は特に、技術的な話が多かったので、すぐに理解できなかったこともあるかもしれません。何が理解できなかったかを整理し、理解できるための法王性を考え、必要に応じて質問をしてください。</li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>	
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● マーケティング</li> <li>● SWOT分析、PPM</li> <li>● ペルソナマーケティング</li> <li>● ニッチ、ロングテール</li> <li>● 検索エンジン</li> <li>● SEO</li> <li>● アクセス解析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネット上のマーケティングは、テレビ、ラジオ、新聞等の媒体を介したマーケティングと大きく様相が違います。</li> <li>● ローコストでいかに多くのアクセスを得るか、チャンスをとどのようにつかむか、インターネットならではのマーケティングを成功に導くための背景知識を押さえてください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今回の授業で学んだことを、あなたが勤務する会社のホームページアクセスを増やすことに役立てるにはどうしたらよいか？ を考えることが、まさに発展へのヒントとなります。</li> </ul>	

タイトル	AIとIoT活用	時間	1.5時間	講師	
<b>予習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現代のAI(Artificial Intelligence、人工知能)を支える考え方は「ディープラーニング」と呼ばれるものです。次の映像を見て、その考え方に触れておきましょう。 <a href="https://youtu.be/JGaHwOubY4Q">https://youtu.be/JGaHwOubY4Q</a> ①</li> <li>● IoT(Internet of things)は、何でもネットでできるようにしてしまう技術の総称です。その具体例をイメージするために、次の2つの映像を見ておきましょう。 ・NTT西日本 <a href="https://youtu.be/nG6RZ4sumi0">https://youtu.be/nG6RZ4sumi0</a> ②</li> <li>・資生堂 <a href="https://youtu.be/vvfTnqFtJvc">https://youtu.be/vvfTnqFtJvc</a> ③</li> </ul>	<b>学習本体 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ①の映像を解説する。 従来の指向されていたAIと、現代のAIでは、コンピュータの活用の考え方はまるで違うことを理解し、ディープラーニングの考え方をサロンの現場やビューティビジネスに活かす方向性について一緒に考える。</li> <li>● ②と③の映像を解説する ②、③に登場する事例について解説し、事例からIoTの概念を形成していく。</li> <li>● AIとIoTを活用すると、どのような新しいサービスが考えられるか、生産性向上という観点から見るとどういう効果があるか、などについてまとめる。</li> </ul>	<b>復習事項 30分程度</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像をもう一度視聴して復習してください。</li> <li>● AIとIoTの概念について復習してください。</li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>
<b>知っておきたいキーワード</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI</li> <li>● ディープラーニング</li> <li>● IoT</li> </ul>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現代のAIを支える「ディープラーニング」とは何か?ディープラーニングが可能になると、どういう方向性で新しいサービスが登場するか、既存のサービスがどのような方向に改善されるか、などを理解しましょう。</li> <li>● IoTがサロンサービスにどのような変化をもたらすか、その可能性や方向性をとらえましょう。</li> </ul>	<b>発展のヒント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AIやIoTの活用によって、新しい製品やサービスが誕生する様は「第4次産業革命」とも呼ばれています。次の映像でも革命の結果登場した製品やサービスの例が出ています。 <a href="https://youtu.be/UnRVekbjia7s">https://youtu.be/UnRVekbjia7s</a></li> <li>● 「第4次産業革命」というキーワードでも検索を試みて、発展のヒントをつかんでください。</li> </ul>

E プライスマネジメント シラバス

科目	単元	回	内容	講師
E プライスマネジメント	ブランディング ブランディングを中心としたプライスマネジメントの知識・方法等を学習	01	サロンブランディング	
		02	顧客とサロンの関係性	
		03	ビューティサロンの価値マネジメント研究	
	顧客満足 ビューティビジネスにおける顧客満足を抽象的、具体的に捉えるために必要な知識	04	ファミリービジネスとそのガバナンス	
		05	ファミリービジネスの事業継承	
		06	長寿企業の概要	
		07	サロンビジネスにおける顧客満足度経営	
		08	サービス企業のナレッジ・マネジメント	
	ホスピタリティ ホスピタリティ精神を背景としたサービスの品質の高さ→高付加価値化の知識	09	ホスピタリティの源と定義	横澤教授
		10	「サービス」と「ホスピタリティ」	横澤教授
		11	ホスピタリティ経営と顧客価値	横澤教授
	クリエイティブビジネス 価値の変化を捉え、タイムリーなサービスを打ち出す感覚、技術などの知識	12	ビューティサロンにおける接客事例	
		13	クリエイティブビジネス概論	
		14	市場の変化と兆し 価値のマネジメント	
		15	価値の創造に向けた取組	

達成目標	履修前提	履修後方向	成績評価方法	オフィスアワー
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビューティビジネスの生産性向上は、最終的には分子である「付加価値」の創造によって実現できるとの考えに立脚し、高付加価値化・高単価化につながる各領域における考え方・知識を学習する。</li> </ul>				
			使用教材	その他

タイトル	ホスピタリティの源と定義	時間	1.5時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティという言葉が一般的にどのような使われているか？ いくつかのWebサイトを見て、イメージを深めておきましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ホスピタリティ」の概念と語源 いつ頃からこの言葉が使われていたか？ どのような理由で使われるようになったか？ など</li> <li>● ホテルや宿泊業での「ホスピタリティ」 ホテルや宿泊業などで「ホスピタリティ」はどのような意味で使われていた(使われている)か？</li> <li>● 「ホスピタリティ」の定義 いろいろな考え方を整理し、その概念を定義的に説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像をもう一度視聴して復習してください。</li> <li>● 「ホスピタリティ」の概念について復習してください。</li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問は択一選択式</li> <li>● 第2問と第3問は記述式です</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティ</li> <li>● おもてなし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ホスピタリティ」という言葉が使われるようになった経緯を理解しましょう。</li> <li>● 「ホスピタリティ」を定義的にとらえると、どのようなとらえ方があるのか理解しておきましょう。</li> </ul>			

タイトル	「ホスピタリティ」と「サービス」	時間	1.5時間	講師
<b>予習事項 30分程度</b>	<b>学習本体 30分程度</b>	<b>復習事項 30分程度</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 前回学習した「ホスピタリティ」の概念についてもう一度復習しておきましょう。</li> <li>● 「サービス」と「ホスピタリティ」の関係について考えておきましょう ・両者は同じもの？ ・違うとしたら何が違う？ という間に答えられるように、自分の意見を整理しておきましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ホスピタリティ」と「サービス」の共通性 ホスピタリティとサービスに共通する概念について理解する</li> <li>● 「ホスピタリティ」と「サービス」の違い いくつかの観点から見て、両者の間にどのような違いがあるか説明し、ホスピタリティに対する理解を深める</li> <li>● 経営組織における「ホスピタリティ」の存在意義 経営組織の誕生・維持・管理というプロセスの中で、ホスピタリティがどのように関わってくるかについて理解する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 授業映像をもう一度視聴して復習してください。</li> <li>● 「ホスピタリティ」と「サービス」の共通性、相違性について事例を考えてみてください。</li> <li>● 小テストを3問出します</li> <li>● 第1問と第2問は択一選択式</li> <li>● 第3問は記述式です</li> </ul>		
<b>知っておきたいキーワード</b>	<b>つかんでほしいポイント</b>	<b>発展のヒント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティ</li> <li>● サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ホスピタリティ」と「サービス」に共通する概念と相違する概念をつかみましょう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ホスピタリティ」が浸透した組織とそうでない組織を見極められるぐらいになることを目標に学習を進めましょう。</li> <li>● そのために、「ホスピタリティ」と「サービス」の区別がハッキリしていないとどういう不都合があるか、それはどのようにして経営に影響するのか、そういうことを理解できるようになることが大切です。</li> </ul>		

タイトル	ホスピタリティ経営と顧客価値	時間	1.5時間	講師	
------	----------------	----	-------	----	--

**予習事項 30分程度**

- 「ホスピタリティ」は企業の価値や顧客の価値をどのように高めるのでしょうか？ ホスピタリティを標榜する企業のホームページを検索し、考えておきましょう。

**学習本体 30分程度**

- ホスピタリティ経営と顧客価値全体像をとらえる
- ホスピタリティ戦略経営計画 SWOT分析の考え方も導入しながら、ホスピタリティに基づいた経営戦略を理解する
- 老舗経営とホスピタリティ 長寿企業に見られるホスピタリティについて学ぶ
- サロンから見た内部分析と外部環境分析 ビューティ産業に目を転じ、ホスピタリティをめぐる内部分析と外部環境分析の内容を学習する
- ホスピタリティ経営を目指す作業手順 ホスピタリティ経営を達成するために必要な作業と手順について学習する
- ビューティサロンにおけるトータルビューティの概念とホスピタリティの概念 両概念の関係を学習する

**復習事項 30分程度**

- 授業映像をもう一度視聴して復習してください。
- 小テストを3問出します
- 第1問と第2問は択一選択式
- 第3問は記述式です

**知っておきたいキーワード**

- ホスピタリティ
- サービス

**つかんでほしいポイント**

- 「ホスピタリティ」が企業と顧客にどのようにして価値をもたらすのかをつかんでください。

**発展のヒント**

- 「ホスピタリティ」経営を実現するための具体的な手順を整理しましょう。
- 「ホスピタリティ」経営が生産性の向上につながるのか？について考えましょう。