

顧客関係論

栗原 隆人

4年 前期 イノベーション必修 (2単位 講義)

■授業の方針・概要

日本社会の成熟化とテクノロジーの進化、若者を中心とした価値観の変化により、どのような企業にとっても、「何を売るか」よりも、「顧客とどのような関係性を築くのか」が重視される時代が来ている。ファッションを中心とした各企業がどのような取り組みをしているのか、これから何をしていくべきなのか、自分にはなにができるのか?といった点について、講義と演習を通じて学んでいく。

■到達目標(学修成果)

- ①顧客との関係性(カスタマー・リレーションシップ)マネジメントの基本的な考え方を理解している
- ②企業と顧客の関係性を構築するための技術(SNSの活用、データマーケティングの基礎、NPS(ネットプロモータスコア)等)についての理解をしている
- ③企業と顧客との関係性に関しての大きな社会的な流行/重要なトピックを理解しており、自分で柔軟な発想をもってアイデアを考えられる

■卒業認定・学位授与の方針と該当授業科目の関連

この科目は、卒業要件科目・学位授与科目です。流通イノベーションコースのディプロマポリシーに即した必修科目です。

■授業計画

回数	授業内容	準備学修	
		具体的内容(予習・復習等)	必要時間
1回	オリエンテーション・授業計画・小ディスカッション「もし自分がファッションブランドの社長なら、顧客との関係を深めるためにどんな取り組みをするか?」	左記ディスカッションテーマについてアイデアを考えてくること。当日プレゼンを行う	30分
2回	討議テーマ「セールは是か非か?」 テーマに関して、各企業がどう取り組んでいるのか?事例を紹介したうえで、顧客との関係性においてどう考えるべきか議論する	復習 レポート提出	20分
3回	討議テーマ「ブランドとは何か?」 ブランドという顧客と企業の関係性の間に存在する概念について理解し、議論する	復習 レポート提出	20分
4回	討議テーマ「ビジネスとは何か?P2Pビジネスの最新」 ビジネスとは何かという概念論から、ファッションブランドの選ぶうる選択肢について議論する	復習 レポート提出	20分
5回	先端事例紹介「カンヌ国際クリエイティブアワード」 国際的な社会潮流として今どのような取り組みが話題なのかを動画を通じて紹介。これからどのような流れが日本にやってくるのかを議論する	復習 レポート提出	20分
6回	先端事例紹介「TGC(東京ガールズコレクション)」 TGCが取り組んでいるテクノロジーの先端事例として紹介。各ファッションブランドとしてどう活用していくべきかを議論する	復習 レポート提出	20分
7回	先端事例紹介「ラグジュアリーブランド」 一般的なファッションブランドよりもより顧客関係性を重視しているラグジュアリーブランドにおける取り組みを紹介する	復習 レポート提出	20分
8回	先端事例紹介「ファッション雑誌」 ファッション雑誌自体も、その存在意義を大きく問われている。企業としてファッション雑誌をどのように捉えてどう使うのか?実際の雑誌側の取り組みを紹介し議論する	復習 レポート提出	20分
9回	先端事例紹介「最先端技術が変えるファッションビジネスの未来」 3D靴データサービス FlicfitのCOO横田氏をお招きし、新しい技術がファッションビジネスをどう変えていく可能性があるのかについて講義いただく(先方都合によりタイミングの変更有)	復習 レポート提出	20分
10回	調査ノウハウ「顧客インタビュー」 顧客が本当に求めているものを見つけるための調査ノウハウを紹介し、実際に実施してみることによってインサイトを発見する	自主調査(インタビュー)実施、レポート提出	60分
11回	調査ノウハウ「カスタマージャーニー」 顧客が本当に求めているものを見つけるための調査ノウハウを紹介し、実際に実施してみることによってインサイトを発見する	CJM作成、提出	60分
12回	プレゼンテーション準備① 「もし自分がファッションブランドの社長なら、顧客との関係を深めるためにどんな取り組みをするか?」 テーマ設定/CJM作成/インサイト発見	事前にテーマ設定	60分
13回	プレゼンテーション準備② 演習/プレゼンテーションのための分析/考察	事前に調査・分析を実施	60分
14回	プレゼンテーション	プレゼンテーションの実施準備	60分
15回	プレゼンテーション	プレゼンテーションの実施準備	60分

■フィードバック(試験の解説、試験・レポート添削返却、メールや学内システム等の活用)方法

各回レポートは次回の授業時に返却、講評する。

■成績評価の方法・基準

授業態度・姿勢	30%	ディスカッションにおける積極性
授業内試験・課題(プレゼンテーション含む)	70%	レポート:30% 最終プレゼンテーション40%
期末試験・課題(プレゼンテーション含む)	0%	
外部評価・検定試験結果	0%	

■教科書 特になし ■参考文献 特になし

■オフィスアワー・研究室 初回授業で指示する。連絡:教務課

■備考 いくつかの先端事例紹介では、実際に企業において取り組みをしている方をゲスト講師として招聘する

ファッションテック論

五月女 由紀子

4年 前期 イノベーション必修 (2単位 講義)

■授業の方針・概要

ファッション・テクノロジー（ファッションテック）の活用がファッション業界で重視されています。日本においてもDX（デジタルトランスフォーメーション）やデータ分析の必要性が問われており、ニューノーマル時代のファッション業界に沿ったテクノロジーの進化、データサイエンスやAIの知識を深めます。授業は、ファッションテック関係の実務家によるオムニバス形式の講義で行います。ファッション業界の商品企画および生産のデジタル化による効率化、モバイルやWEBを中心としたデジタル消費者起点での購買の利便性、を考えていきます。3年流通イノベーションゼミで得た知識のブラッシュアップ、グループワークや個人で課題を制作・プレゼンテーションを行い、ゲスト講師による講評をしてもらいます。

■到達目標（学修成果）

ファッションビジネスの変革期における、新しいビジネス提案ができ、イノベティブな発想をもつことを目標とします。将来の自分の職業や「卒業論文」のテーマ策定を目指します。

■卒業認定・学位授与の方針と該当授業科目の関連

この科目は卒業要件科目、学位授与科目です。流通イノベーションコースのディプロマシーに即した必修科目です。

■授業計画

回数	授業内容	準備学修	
		具体的内容（予習・復習等）	必要時間
1回	ニューノーマル時代のファッションビジネスの構造転換 ーファッションテックの基本的な理解ー	予習：シラバスを読む	30分
2回	ファッションビジネスのDX（デジタルトランスフォーメーション）総論	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
3回	アパレル業界の生産管理のデジタル・プラットフォーム ーAYATORIのサービスー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
4回	AI（人工知能）によるファッショントレンドの分析 ー#CBKのサービスー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
5回	ファッションデジタル商品企画の未来 ー3DモデリングとCGの世界ー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
6回	VR・メタバースなど仮想空間のファッションの未来 ーファッションデザイナーのNFT作品ー	復習：考察事例について振り返り、課題レポートを作成	60分
7回	SaaS型アプリ開発について ープログラミング不要のノーコードアプリー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
8回	Eコマースのデータ分析① ー顧客情報のデータ管理とレコメンデーションー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
9回	Eコマースのデータ分析② ーSEO（検索エンジン最適化）の概念と解説ー	復習：考察事例について振り返り、課題レポートを作成	60分
10回	ファッションビジネスのAI（人工知能）の活用 ーパーソナルスタイリングのビッグデータによる提案	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
11回	ファッションビジネスのAI（人工知能）の活用 ー体型ビッグデータによるマルチサイズとオーダーメードー	復習：考察事例について振り返り、課題レポートを作成	60分
12回	中国のニューリテール（新小売）の事情 ーオフライン（リアル店舗）とテクノロジーの融合ー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
13回	キャッシュレス社会の発展 ー世界のキャッシュレス事情と日本の比較ー	復習：考察事例について振り返り、次回に向けた検証項目を整理する	30分
14回	ビューティテック（アイスタイル） ー海外の美容におけるAIテクノロジー情報ー	復習：考察事例について振り返り、課題レポートを作成	60分
15回	まとめ：未来のファッションテックビジネス：個人発表とフィードバック	まとめの発表をすることで、授業全体を振り返る	60分

■フィードバック（試験の解説、試験・レポート添削返却、メールや学内システム等の活用）方法

プレゼンテーションを外部講師に対して行う。また、manaに課題を提出して、それに対してのコメントや助言などをしていくことで、各学生へのフィードバックとする。

■成績評価の方法・基準

授業態度・姿勢	30%
授業内試験・課題（プレゼンテーション含む）	30%
期末試験・課題（プレゼンテーション含む）	20%
外部評価・検定試験結果	20%

■教科書

必要時に資料を配布します。

■参考文献

特になし

■オフィスアワー・研究室

ファッションビジネス・流通イノベーション実習室（3207教室）オフィスアワーについては授業初日に伝えます。

■備考

特になし

卒業論文Ⅰ（イノベーション）

五月女 由紀子・菊原 政信

4年 前期 イノベーション必修 (2単位 演習)

■授業の方針・概要

3年流通イノベーションゼミで学んだファッション業界のイノベーションの知識を基に、5つのグループに分けてグループワークから始めます。「Eコマース」「リテールDX」「マーケティング」「ファッションテック」「未来構想」という「大分類」からグループワークを行い、学生同士で「大分類」から「中分類」に落としこみキーワードを抽出していくディスカッションを行います。グループワークの中から参考文献や最新の記事などを共有していき、次のステップとして、「小分類」のテーマとして個々の興味・関心を決め、卒業論文に向けて焦点を定めます。その後、卒業論文のテーマを絞り込み、仮説と研究計画書を立案しプレゼンテーションを行います。後期の論文完成に向けて論文全体の構成決定までを目指します。

ファッション業界での最新の情報を共有するため、ゲスト講師の招聘を行いつつ、リテール実務家教員との連名の指導で、卒業論文の執筆を指導していきます。

■到達目標（学修成果）

漠然としていたファッションビジネスへの興味・関心を、グループワークを通して、自分の研究テーマに絞り込んでいきます。その結果、卒業論文の作成にあたって必要とされる基本知識を身につけます。

■卒業認定・学位授与の方針と該当授業科目の関連

この科目は卒業要件科目、学位授与科目です。流通イノベーションコースのディプロマシーに即した必修科目です。

■授業計画

回数	授業内容	準備学修	
		具体的内容（予習・復習等）	必要時間
1回	卒業論文を書くにあたって 年間計画や授業の進め方	予習：シラバスを読む	30分
2回	5つの大分類の概説「Eコマース」	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
3回	5つの大分類の概説「リテールDX」	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
4回	5つの大分類の概説「マーケティング」	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
5回	5つの大分類の概説「ファッションテック」	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
6回	5つの大分類の概説「未来構想」	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
7回	グループ分け「中分類」の先行研究の調査、記事検索（最新のファッションビジネスについてディスカッション）	復習：グループテーマごとに整理してまとめる	60分
8回	図書館の使い方の研修、参考文献を見つける	予習：ネット検索などの準備をする	30分
9回	過去の卒業論文の紹介、企業事例を調べる（最新のファッションビジネスについてディスカッション）	復習：グループテーマごとに整理して発表準備をする	90分
10回	「中分類」についての発表（グループ・プレゼンテーション）	復習：発表のフィードバックをとまとめる。	60分
11回	「小分類」へ抽出するグループワークでディスカッション① 問題意識の決定	復習：各自の課題を整理してまとめる	30分
12回	「小分類」へ抽出するグループワークでディスカッション② 研究テーマの決定	復習：各自の課題を整理して発表準備をする	90分
13回	各自の「小分類」「テーマ」を決定 卒業論文の仮説と研究計画の発表（個人プレゼンテーション）	復習：発表のフィードバックをとまとめる。	60分
14回	「論文」の執筆方法、調査方法（一次情報、二次情報） アンケート調査とインタビューの方法について	復習：最終提出課題の準備	90分
15回	まとめ（夏休み執筆にあたり） 「はじめに」まで執筆、論文の全体像を決定する。	復習；各自の課題を整理してまとめる	30分

■フィードバック（試験の解説、試験・レポート添削返却、メールや学内システム等の活用）方法

各自のテーマ決定までの課題提出・発表でコメントやアドバイスを提言し、卒業論文執筆までのサポートをしていく。レポート、論文に関する提出物はすべてmanaに提出をし、教員からのフィードバックを行う。

■成績評価の方法・基準

授業態度・姿勢	30%
授業内試験・課題（プレゼンテーション含む）	40%
期末試験・課題（プレゼンテーション含む）	30%
外部評価・検定試験結果	0%

■教科書

逸見光次郎著『デジタル時代の基礎知識「マーケティング」顧客ファーストの時代を生き抜く新しいルール』（2017）
翔泳社

■参考文献

テーマに合わせて紹介していきます。

■オフィスアワー・研究室

ファッションビジネス・流通イノベーション実習室 第3校舎 3207教室
オフィスアワー日時については授業初日に伝えます。

■備考

図書館を積極的に使用し、活用していきます。
最新のネット記事などはmanaでデータ共有していきます。

卒業論文Ⅱ（イノベーション）

五月女 由紀子・菊原 政信

4年 後期 イノベーション必修 (2単位 演習)

■授業の方針・概要

前期の卒業論文Ⅰで設定した各自の研究テーマ・仮説に基づき、検証方法を確定して論文執筆を進めます。リテールの実務家教員の指導により、各自のテーマに沿った関連業界の現場担当者へのインタビューとアンケート調査に関して（一次情報）をアドバイスしていきます。論文に関する記事や文献など（二次情報）は、前期のグループで共有をしながら論文執筆を進めていきます。論文データを完成後、査読担当者によるコメントを参考に修正して、最終の論文提出をします。その後、卒業論文発表のプレゼンテーションを行い、大学4年間のファッションビジネスにおけるイノベーションに関する学びの集大成といたします。

■到達目標（学修成果）

卒業論文の作成計画に基づき、最終原稿を完成させることにより、論文作成技術を身に付ける。

■卒業認定・学位授与の方針と該当授業科目の関連

この科目は卒業要件科目、学位授与科目です。流通イノベーションコースのディプロマシーに即した必修科目です。

■授業計画

回数	授業内容	準備学修	
		具体的内容（予習・復習等）	必要時間
1回	卒業論文執筆の状況確認・発表 小分類の論文テーマの再確認	予習：夏休みの執筆状況のまとめ	90分
2回	卒業論文執筆 テーマの全体像を考える (論文の構成の再確認)	復習：各自の論文執筆	90分
3回	卒業論文執筆 「目次」章立てを完成	復習：各自の論文執筆報告の準備	120分
4回	卒業論文執筆 中間報告	復習：各自の論文執筆	90分
5回	卒業論文執筆 「1章」完成	復習：各自の論文執筆	120分
6回	卒業論文執筆 「2章」完成	復習：各自の論文執筆	120分
7回	卒業論文執筆 「3章」完成	復習：各自の論文執筆	120分
8回	卒業論文執筆 「結論」完成	復習：各自の論文執筆	120分
9回	卒業論文 第一校 完成・提出	復習：各自の課題を振り返る	30分
10回	卒業論文 査読者からのアドバイスに従って修正①	復習：各自の論文執筆	120分
11回	卒業論文 査読者からのアドバイスに従って修正②	復習：各自の論文執筆	120分
12回	卒業論文発表のプレゼンテーション準備①	復習：各自の課題を振り返る	120分
13回	卒業論文発表のプレゼンテーション準備②	復習：各自の課題を準備する	120分
14回	卒業論文 最終修正版の提出	復習：各自の課題を準備する	120分
15回	まとめ：卒業論文発表に向けて (個人プレゼンテーション)	復習：各自の課題を振り返る	90分

■フィードバック（試験の解説、試験・レポート添削返却、メールや学内システム等の活用）方法

卒業論文の執筆にあたり、中分類・小分類で情報共有をしながら、個々に指導していきます。論文に関する課題は全て、manaに提出をします。教員はそこからフィードバックを行います。

■成績評価の方法・基準

授業態度・姿勢	30%
授業内試験・課題（プレゼンテーション含む）	10%
期末試験・課題（プレゼンテーション含む）	50%
外部評価・検定試験結果	10%

■教科書

逸見光次郎著『デジタル時代の基礎知識「マーケティング」顧客ファーストの時代を生き抜く新しいルール』（2017）
翔泳社

■参考文献

各回、各自のテーマに合わせて紹介していきます。

■オフィスアワー・研究室

ファッションビジネス・流通イノベーション実習室 第3校舎 3207教室
オフィスアワー日時については授業初日に伝えます。

■備考

図書館を積極的に使用し、活用していきます。
最新のネット記事などはmanaでデータ共有していきます。