

Re-Thinking Service from a Network Perspective



講師: ステファン・タックス博士 カナダ・ビクトリア大学教授
Stephen Tax, Ph.D. Professor of University of Victoria(Canada)

ステファン・タックス教授は、サービス・マーケティングにおいて「サービスの失敗とリカバリー」や「サービスの苦情処理における公正な取扱い」そして「サービスネットワーク」の研究を進めており、この分野では非常に卓越した研究成果をあげている。またJournal of Service Researchをはじめとする著名なジャーナルに論文を発表している。

本講義では、日本のマーケティング研究者や実務家に対してサービス・マーケティングの研究の方向性を提供する。本講義の目的は、顧客とサービス組織の間に生じるサービス・エンカウンター概念を拡張し、サービス・デリバリー・ネットワーク(SDN)概念を提唱する。サービス・デリバリー・ネットワーク概念の提唱者であるステファン・タックス教授の最新の研究成果を講演していただき、SDNにおける調整・協調・調整のメカニズムを議論することにある。なお、本講義は明治大学国際交流基金事業の助成を受けている。

日時: 2016年4月23日(土) 15:00~17:00

**場所: 明治大学駿河台キャンパス
リバティタワー1084教室(8階)**

言語: 英語

※予約不要・聴講無料

主催: 明治大学サービスマーケティング研究所

**後援: 明治大学国際連携本部, サービス学会,
製造業のサービス化コンソーシアム**

講義企画者: 菊池 一夫 明治大学商学部教授

問い合わせ先: 明治大学商学部 菊池一夫
Email: kazukiku@meiji.ac.jp