#### ADVERTISEMENT / PUBLIC RELATIONS

How is the service proposition communicated by the service provider?

- SFC-SFS ・講義シラバス
- 体育予約システム



#### SOCIAL MEDIA

Which pre-service information can people access through social media?

- ・楽単の授業 ・授業の倍率
- ・授業の倍率 ・授業の改正



## WORD-OF-MOUTH

What do friends, colleagues and family actually communicate about the service and/or service provider?

- ・受けてよかった、悪かった授業
- ・履修の方法論など



## **PAST EXPERIENCES**

Which experiences do people have with (similar) services and/or service providers?

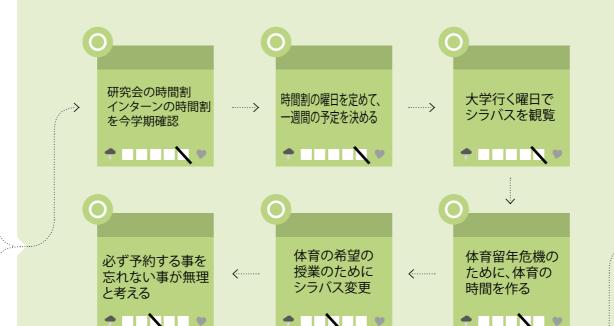
・留年危機なのに、必修科目が履修 できない状況になって、結果原級



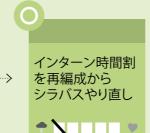
SERVICE PERIOD

# **SERVICE JOURNEY**

Which touchpoints do customers experience during the service journey? Are there any critical incidents, i.e. touchpoints customers experience as especially good or bad?









POST-SERVICE PERIOD

#### **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

How does the service provider follow-up with customers?

- 教授へのメールで追加履修などについて伺える
- 体育などは予約優先順位がつけられる
- ・体育の欠席はレポートと面接で打ち消される
- ・シラバス申告後に中止期間を儲けてる

#### SOCIAL MEDIA

What do customers communicate about the service and/or service provider through social media?

- 体育の最初の週は説明ばかりのために、 ならべく受講をする。
- 体育の人気のあるバスケなどをさけ、 ニッチなスポーツから攻める。

# WORD-OF-MOUTH

What do customers tell their friends, colleagues and family about the service and/or service provider?

- 予約が多いと、抽選になるために、 留年しにきてると同じだと主張
- ・体育留年危機の人のための体育枠があるべき

# **EXPECTATIONS**

What are (potential) expectations towards the service and/or service provider?

・去年の受講生の感想とともに、 履修選抜状況からの授業への内容の期待。 また、ちゃんと履修希望した人が履修できること

### **EXPERIENCES**

What are the individual experiences customers have with the service and/or service provider during the service period?

・抽選や選抜などによってシラバスが計画通りに進まなく、また空きコマなどを体育の ための調整などが直前までにしか知らないために、何回も自分の一学期のスケジュール を立て直さないといけないという苦痛や履修選抜に対する疑問が浮かぶ。

# SATISFACTION / DISSATISFACTION

Customers individually assess the service by comparing service expectations with their personal service experiences.

・情報基礎も英語も体育も別なシステムで 管理体制が統一されてないのがおかしい。











