

一級整備士のサービス対応能力向上に関する研究*

楠木 良治¹⁾ 前田 徹²⁾

Study on improvement for service reception ability of the class "1" small auto mechanic license

Ryoji Kusunoki Toru Maeda

The automobile maintenance industry attends to improvement of service reception ability for customer satisfaction.

The student learn to get the class "1" small auto mechanic license, but their service reception ability is very low level. So it is burden of the teachers to train them.

We introduce same new methods like a student's improvement roleplay, video application, many oral tests to progress their service reception ability.

The new methods show the effectiveness of progressing student's service reception ability.

Key Words : Service / class "1" small auto mechanic license, Role playing

1. ま え が き

新車を再購入したり知人に推奨意向の強いユーザは自動車メーカーに対し高い Customer Satisfaction (以下CS) 評価をしている場合が多く、現在各自動車メーカーはCS向上を求め、いろいろな対策を行っている。⁽¹⁾

このCSを構成する重要ファクタに、サービス担当者(23%)やサービス内容(21%)の割合が大きくなっている。⁽²⁾

本学の学生の基礎的な技術力は、従来の教育方法で必要レベルまで確保できていると考えられるが、接客などのサービス対応の部分についてはまだまだ不十分であり、約8割の学生が就職する自動車販売・整備業界からCS向上の一環として基礎的なサービス対応力の育成を強く要望されている。

その中で、特に専攻科においては、受験する国家一級小型自動車整備士(以下一級整備士)の学科試験に口述試験が含まれており、在学中にこの部分についても教育する必要がある。

本研究は、専攻科学生に対し、より確実に口述試験を合格させる確かな教育と、企業から要望されている技術力だけではなくサービス対応の基礎をしっかりと教育する授業の改善を行った。その結果、一定の教育効果が得られたので報告する。

2. 本学の現状

2.1. 学生の状況

前期開始時に専攻科二年生に対し、サービス対応に関するアンケートを実施し、以下のような結果を得た。

アンケート結果から、約90%の学生がアルバイト等でサービス業に携わっているが、きっちりとした接客の教育訓練を受けておらず、約45%の学生は接客に対し苦手意識を持っていることが分かる。

また、整備士の仕事において接客する必要があることは全員の学生が理解していた。しかし、受付や納車の対応のやり方などよく理解しておらず、現状のままでは、1級整備士の国家試験に合格できないだけでなく、就職後、更に苦手意識を大きくすることが考えられる。

表1 サービス対応に対する意識調査・状況

①あなたは今までにサービス業の仕事(アルバイト)をしたことがありますか？			
はい	いいえ		
11	1		
②あなたは接客が得意ですか？(①で「はい」と答えた学生のみ質問)			
得意	やや得意	やや苦手	苦手
1	5	4	1
③整備士の人が接客する必要があると思いますか？			
はい	いいえ		
12	0		
④車両入庫、受付時どのような対応をしたらいいか、理解していますか？			
理解している	やや理解している	よくわからない	全然不明
0	0	12	0
⑤車両納車時どのような対応をしたらいいか、理解していますか？			
理解している	やや理解している	よくわからない	全然不明
0	0	11	1

*平成23年8月9日

第43回全国自動車短期大学協会研究発表会

1)・2) 広島国際学院大学自動車短期大学部

(739-0302 広島市安芸区上瀬野町517-1)

2.2. 教育プログラムを考える上での問題点

ユーザが工場に整備を依頼しに来店されたところから、最終的に引き渡し納車が行われるところまでの一般的な整備対応手順の流れを図1に示す。(3)

一級整備士の口述試験には、図1の中の「②問診」と「⑧整備内容説明」の部分が出題されている。

実務経験のない学生にとっては、多種多様な故障事例を知らないため、問診や整備内容説明を実際に行わせてみると、問題を絞り込むための問診ができなかったり、故障により起因した不具合現象を説明できなかったりするなど、的外れな応対を行うことが多々あり、この部分を強化するため口述模擬試験をたくさん行うことが必要である。

しかし、教育の対象となる本学の専攻科の学生数が、4・5期生の各3名に対し、6期生11名・7期生6名・8期生9名と近年増加傾向にあり、口述模擬試験のロールプレイを一人ずつ細かく指導する必要があるため一人の教員だけでは時間的な制約があり、困難を抱えている。

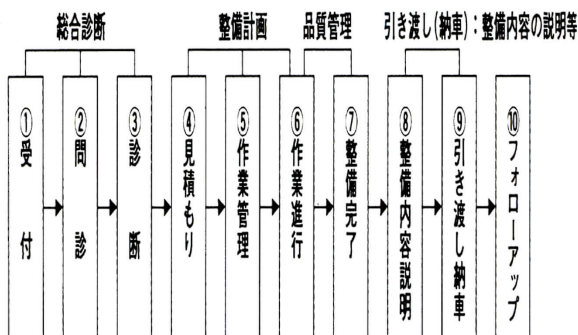


図1 整備対応手順の流れ

3. 課題の把握

現状から専攻科学生における、教育上の課題は下記の4点であると考えられる。

- 1: まず、接客(人との関係)の苦手意識克服
- 2: サービス対応能力向上(受付・納車等)
- 3: 実務経験不足による故障探求力強化(絞り込み力)
- 4: 学生数の変動に対する教育体制づくり

4. 授業計画

4.1. 狙い

- (1) 受付から納車までのサービス応対を教育し、さらに就職後すぐ活用ができるレベルまでを目標に設定する。
- (2) 主体的にサービス応対について考えさせ、反復練習や模擬試験を豊富に経験させることで自信を持たせ、苦手意識を克服させる。
- (3) 一人の教員で多数の学生を教育する場合でも、時間的に効率の良い指導が行える体制にする。

4.2. 教育方法

従来は、全員を同時に教育していた。しかし、人数が多くなると長い待ち時間が発生することから、A班とB班の二つに分け、半期で入れ替える少人数教育を行う。そうすることで、一人の教員でも一班6人最大12名まで教育することができるようにした。

また、前期は修得に思いの外時間の掛かる受付・納車における接客主体を、後期は故障探求主体の教育を行う。具体的な授業計画については表2、表3に示す。

表2 前期(受付・納車授業計画・1コマ100分)

前期	A班		B班	
1週目	受付・納車対応	基本	学科試験対策	ハイブリッド
2週目		受付対応		CNG
3週目		//		筒内噴射
4週目		納車対応		コモンレール
5週目		//		CVT
6週目		受付～納車		VSCS
7週目		最終修了試験		SRS
8週目		口述試験・導入		まとめ
9週目		ハイブリッド		基本
		CNG	受付	受付対応
				//

表3 後期(口述模擬試験実施計画・2コマ200分)

後期	A班		B班	
1週目	口述試験対策	模擬1回目	エンジンO/H	
2週目		模擬2回目		
3週目		模擬3回目		
4週目		模擬4回目		
5週目		模擬5回目		
6週目		模擬6回目		
7週目		模擬7回目		
8週目		模擬8回目		
9週目			模擬1回目	
			模擬2回目	
			模擬3回目	

5. 受付・納車対応の教育内容

導入教育として「名刺の渡し方」や「姿勢・表情のあり方」などの基本的資料等を使用し、実演を兼ねながらロールプレイを行うこととし、まずロールプレイの雰囲気を体験してもらうことを主体においた。その風景を図2に示す。

また学生同士でユーザ役とサービススタッフ役を入れ替えながら練習させることで、ユーザ目線で相手を観察することができ、お互いの良い所・悪い所を評価し合うようにしている。

さらに学生間の組み合わせも定期的に変えることで、緊張感を維持し、情報についても共有することができるようにしてい

る。なお、服装については、従来あまり気にしていなかったが今年度より実践に近い教育をする意味で作業服で行うこととした。



図2 導入教育

5.1. 受付・納車対応の改善点

(1)改善点—1 実車を用いたロールプレイ

従来は、教室で授業を行っていた関係で実車を置けないため受付対応については、ユーザがショールームに入ってきたところから訓練していた。現実にはユーザが車等で店舗の敷地に入ったところから受付を行うことが必要であり、については実車のある実習場を整備工場と見立ててロールプレイをするようにした。その風景を図3に示し、実習場レイアウトを図4に示す。



図3 受付対応の風景（実習場で実施）

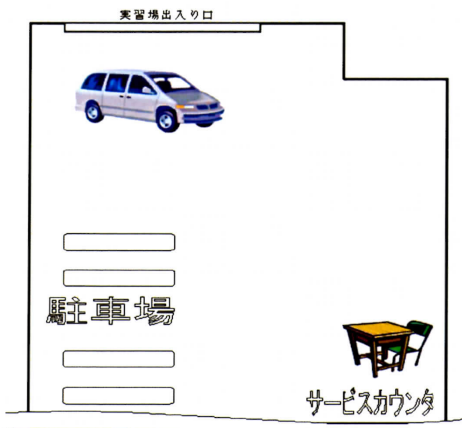


図4 専攻科実習場レイアウト

(2)改善点—2 フローチャートを作成させる

従来は、全ての受け答えを記入している用紙を渡し、それを丸覚えさせてロールプレイで行わせていたため、理解が深まらず対応が形式的で応用が利かなかった。

そこで、各項目とその時のポイントのみを指導し、話す内容等については各グループごとで検討した上でロールプレイで発表し合い、その結果を振り返り、その場面のベストアンサーと思われる内容を各自で判断させ、フローチャートに記入させるようにした。そのフローチャートを図5に示す。

項目	あなたならどの様に対応しますか？	お客様の言葉	ポイント
挨拶	はい、おはようございます。	おはようございます。	大きな声で挨拶
挨拶	はい、おはようございます。	おはようございます。	お礼の言葉
来店目的の確認 (予約していないケース)	今日はどのようなお用事でいらっしゃいますか？	修理したいです。	
来店目的の確認 (予約しているケース)	予約された修理内容がどのような内容になりますか？	修理したいです。	先に名前を確認。
ご来店のお礼	予約がスムーズにできましたか？	はい、いいえ。	
自己紹介	お名前、お名前をお願いします。	はい。	名刺を渡す。
お客様の情報の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい。	
車両チェック	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	確認し、署名捺印を依頼。
ショールームのご案内	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	促してもう。
車、お客様の情報の確認 (分からない場合)	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
お取替物の案内 (メール・コミュニケーション)	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	お客様より先に聞く。
ご利用内容の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
その他のご要望の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	希望がなくても確認し、聞く。
その他、推奨されるようお客様とのやり取り	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	お客様の状況に一緒に考える。修理時間を入れるとお客様が納得しやすい。
最終に丁寧確認、挨拶	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
注文のお礼	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
修理見積書の作成	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	丁寧に説明し、時間を確保してもらう。
修理見積書の説明 (準備の積み上げで説明する)	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
追加整備が発生した際の連絡先の確認、お支払い方法・期間の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	電話番号を明確確認。
正しい修理完了時間のご案内	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	
納車の方法・時間の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	時間をしっかりと確認すること。
車の中の商品の行旅の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	あれば、お返しをPRする。
何かあった時の窓口の案内	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	自分でPRする。
帰られる場合は帰りの足の確認	お名前、お名前をお願いします。	はい、いいえ。	お返し。

図5 受付対応フローチャート

(3)改善点—3 整備内容説明手順書

納車の接客面については受付と同一で良いと判断するが、納車特有面として整備内容説明がありについてはこれを含めて対応できる能力育成を図れるようにするため、受付時と同じ形の納車時フローチャートを使い指導している。そのフローチャートを図6に示す。

ただ、整備内容説明の部分については、論理的に明快な説明が出来るようにするため、説明手順書を作成させた。

手順書は、まず故障した部品の役割、点検結果、故障原因、不具合（異常）現象、交換理由、交換後の正常確認の順番に従って説明することとし、この方法で説明すると話が前後したり、重複したりするのを防ぐことができユーザに分かり易いことを理解させ、実践できるようにした。

1/2

項目	あなたならどの様に対応しますか？	お客様の言葉
お礼	感謝の言葉を適切に伝えます。	
時間の確認	お客様の待ち時間を確認し、お詫言います。	
ご用命内容の確認	お客様の用命内容を正確に理解し、お詫言います。	
メインのご用命内容についての説明	では「……」の整備内容につきましてご説明をさせていただきます。 （作業の発生場所）→原因→異常現象→交換理由→正常現象→安心	
部品の名前（提示）・概略	交換する部品の名前を伝えます。	
役割	（次の異常現象の発生メカニズムを説明するのに理解できる程度） この部品は、エンジンに接続されており、動力を伝えます。この部品が壊れると、エンジンが正常に動作できず、車が動かなくなります。	お客様は素人なので部品の名前を言われても何かわからない。
点検結果・原因	（なぜどのような異常な現象（お客様が言われる不具合現象）が発生したのか説明） この部品は、エンジンに接続されており、動力を伝えます。この部品が壊れると、エンジンが正常に動作できず、車が動かなくなります。	その部品が悪いとお客様が言われている不具合現象に合致することを説明。
交換理由	（なぜ交換しなければならなかったのか？） この部品は、エンジンに接続されており、動力を伝えます。この部品が壊れると、エンジンが正常に動作できず、車が動かなくなります。そのため、交換する必要があります。	修理してくれては安心済みですが、もしも交換しなくてもいいのであれば、交換しなくてもいいです。
作業後の正常現象	（間接部品の臭いもあれば言う事、「ベルトは鬆目だったけど、ペーシングは正常」） この部品は、エンジンに接続されており、動力を伝えます。この部品が壊れると、エンジンが正常に動作できず、車が動かなくなります。	安心してください。
しめ	以上の説明につきましてご不明な点等はございましたら、	

図6 納車時フローチャート

(4)改善点—4 ビデオの活用

ロールプレイ中の表情や話し方の問題点を注意しても口頭ではなかなか指摘事項が分からないものである。ロールプレイを撮影したビデオを一緒に見ながら問題点を指摘すると、冷静にデータとして客観的に自己分析を行うことができ、従来なかなか上達することの難しかった好印象化などのボディランゲージの重要性などを認識し、実践できるようになった。

ビデオを見せるタイミングは記憶の新鮮なロールプレイ直後とし、問題点を確認して即改善策を考えそれをすぐにロールプレイに反映して練習ができるかたちを取れるようにした。その風景を図7に示す。



図7 ビデオ撮影

5.2. 受付、納車修了試験

就職後にすぐ活用できるレベルに到達しているかどうかの確認をするため、最終修了試験を行う。

最終修了試験の合格基準は80点と設定し、80点未満の学生は追試験を受けさせる。その時の採点基準を図8に示す。

受付採点表（最終試験・点数表）教員

		採点内容	チェック
1	お礼	挨拶分難法	5点
		屈体の礼（腰からしっかり曲げたか？・首は曲がっていないか？）	5点
		ファーストイン・スローアウト（一番下で一度止め、ゆっくり上がってきたか？2秒以上→3点 2.5秒以上→+2点）	5点
		立ち止まって行ったか？	5点
		自己紹介をしたか？（名刺を使用していない場合はNG）	2点
2		営業の石田よりちゃんと予約していることを伝えたか？	2点
3		予約してあり、お待ちしていたことを伝えたか？（名前を呼んだか？）	2点
4		今、時間を取ってもらっていいか、聞いたか？	4点
5		ドリンクメニューの中から飲み物を勧めたか？	2点
6		今回の予約内容が間違っていないか確認したか？（12検、ワイパー）	4点
7		予約内容以外に、困っていることがないか、聞いたか？	4点
8		オイル・エレメント等お勧めしたか？ （値段を言う前に、どうするか聞いた場合はNG）	4点
9		今回のご用命内容の確認を、復唱・確認したか？	4点
10		概算の見積額を、単価の積み上げで説明し、了解を頂いたか？	4点
11		支払い方法の確認？	4点
12		納車方法の確認をしたか？	2点
13		追加作業の連絡先を伺ったか？	4点
14		車に貴重品がないことを聞いたか？	4点
15		窓口の案内があったか？	4点
16		今までの中で不明な点がなかったか、聞いたか？	2点
17		帰りの足の気遣いをしたか？	2点
19	満面の笑顔で、対応したか？ （座ってから笑顔の回数で採点）	1回なら	1点
		2回なら	2点
		3回なら	3点
		4回以上なら	6点
20	お礼	挨拶分難法	5点
		屈体の礼（腰からしっかり曲げたか？・首は曲がっていないか？）	5点
		ファーストイン・スローアウト（一番下で一度止め、ゆっくり上がってきたか？2秒以上→3点 2.5秒以上→+2点）	5点
		立ち止まって行ったか？	5点
		80点以上で合格（1は「いらっしゃいませ」、20は最後の「ありがとうございました」で採点。）	/100

図8 受付時採点表

6. 口述試験対応の教育内容

後期から3月中旬まで、口述試験に合格できるレベルへの教育を行う。

学生を一人ずつ教員が「口述模擬試験（＝ロールプレイ）」と「評価」を行っていくため、学生には長時間の待ち時間が発生する。そこで二つの班を更に二つに分け、ロールプレイをしていない学生のグループは、筆記試験の課題を勉強させる。

具体的な後期期間中のタイムスケジュールを図9に示す。

6.1. 口述試験対応の改善点

(1)改善点—1 ビデオの活用

模擬試験実施後すぐに教員からの評価を受け、前期と同様にロールプレイを撮影したビデオを見ながら見直しを行わせる。

その時の動画データはSDHCメモリーカードに記録をさせ、教員との評価終了後、記録メディアだけ学生に渡し別室のパソコンを使って見させることで、撮影時間（＝口述模擬試験）と分析時間を同時進行させ時間の短縮を図った。



図9 口述試験対応タイムスケジュール(後期)

(2) 改善点—2 模擬問題のバリエーションの増加

平成18年度第2回登録試験(口述)では、本学の専攻科4期生5人が受験し、3人が不合格であった。この原因は実務経験のない学生のため、問診で得た内容が設問の現象に繋がらなかったことが大きな要因ではないかと本学の教員は判断している。

その対策として、教員の実務経験などを基に作成した模擬問題を以前の20問から43問まで倍増させた。

後期の授業で行う模擬試験例(1~8回)を表5に示す。

表5 口述試験対応・模擬試験内容

	問1・問診	問2・整備内容説明
模擬1回目	ホイールバランス不良	ブレーキパッド
模擬2回目	マフラー排気漏れ	ショックアブソーバ
模擬3回目	A/Tオイル不足・滑り	マフラー
模擬4回目	エアコン・ベルトのすべり	パーキング・ブレーキ・ケーブル
模擬5回目	インヒビタススイッチ不良	パワーステアリングベルト切れ
模擬6回目	ABS誤作動(スリップ)	ストップランプ修理
模擬7回目	リヤ・ブレーキパッドの摩耗	パワー・トランスミタ
模擬8回目	ディスク・プレートの歪み	クランク角センサ

7. 教育効果の評価

7.1. 学生から見た評価

授業の成果を確認するため、開講時と閉講時のアンケートを比較分析した。その結果を図10、図11に示す。

開講時は、受付・納車時のサービス対応方法について、よくわからないまたは全然不明の割合が100%だったのに対し、閉講時は、理解しているまたはやや理解しているが100%になった。

その結果、「就職後、サービス対応をすることができるか?」の項目は、十分できるまたは大体できるの割合が開講時91.6%と閉講時の8.3%と比較すると、大幅に向上し、一定の教育効果があったと考えられる。

更に接客に対する苦手意識の変化を示すアンケートによる結果を図12に示す。

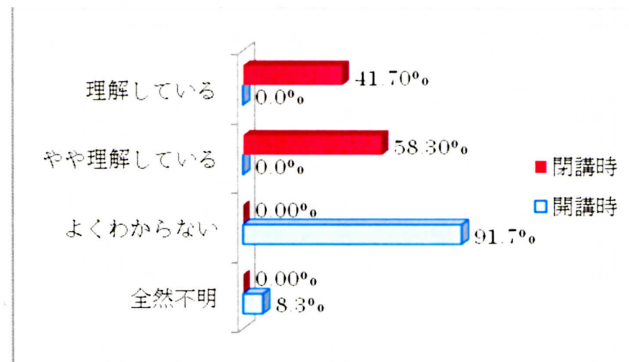


図10 受付・納車時のサービス対応方法を理解していますか?

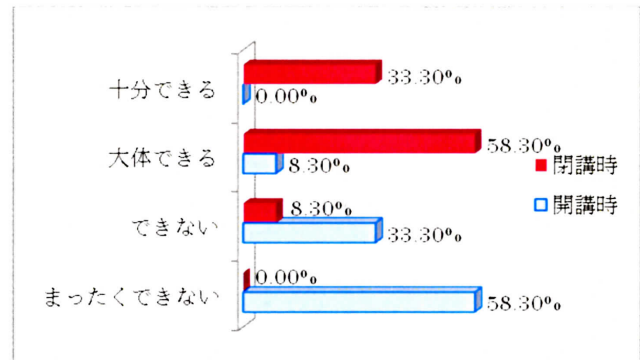


図11 就職後ユーザが来店された場合サービス対応できるか?

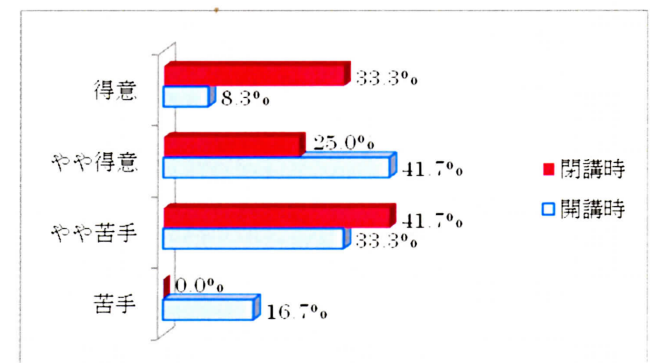


図12 接客は得意ですか?

開講時は、中央部分に集中した分布だったのに対し、閉講時には全体的に得意の方向へ移行しているのが見受けられる。

ただ、やや苦手と意識している学生がまだ依然として存在している結果となった。

アンケートの最後に授業に対する自由意見を記入させたところ以下のような意見があった。

- ①ビデオを見ることにより、自分の癖や表情などを確認することができた。
- ②サービス対応のポイントが分かり、面白かった。
- ③他の人と比較することにより、気付けたところがあった。
- ④もっといろいろなシミュレーションをやりたい。
- ⑤人数が多く、進行が遅れがち。教員の増員も必要では？
- ⑥口述試験の良い動機付けとなった。

7.2. 教員の評価

実車を用いたロールプレイを行うことにより、車両の外観確認や車両のカギを預かったりする項目など教室でやっていた時には気付かなかった内容を教員も気付かされ従来より実践に近い状況の教育を行うことができた。そのことは、就職後の実務においてすぐ活用することができると考えられる。

また、ロールプレイの内容については、学生たちに考え作成させたことにより、はじめは時間を要するがマニュアルをただこなすだけではなく、主体的にその時の背景から注意事項を考え心配りまで入れたものに仕上がって行った。授業の終盤になると、心にゆとりもできユーザ目線でさらにいろいろな項目を付け加えたり、自分流のサービス対応に改善するようになった。これは学生自身が自信を持ち始め、苦手意識のあった接客に対して意識変化が出来たことの表れだと考えられる。

後期授業より行っている口述模擬試験についての点数の推移を図13に示す。

7期生は最初のころは不合格となる割合も大きく、不合格者が多量に出た4期生と比較しても点数が低く、車のことをよく理解していない状況である。しかし、模擬試験の回数を重ねることで不合格となる割合が減ってくる事が分かる。

ただ学生が経験していないような設問を出した場合、的外れな内容を行うことがあり、この部分については可能な限りいろいろな設問を経験させることが有効だと再認識させられた。

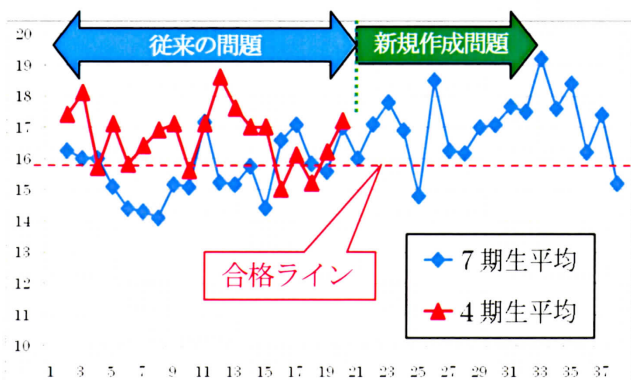


図13 口述模擬試験点数の推移 (1～38回分)

8. まとめ

今回、「実践的なロールプレイ」と、「口述試験対応」の授業改善を行った。サービス対応を主体的に作成させ、ビデオを活用することにより、実務にすぐ活用できるレベルのサービス対応力まで育成できた。また口述試験の問題を充実させたことにより、故障探求力も向上させることができた。

このことは口述試験に合格するだけでなく、実務に付いた時、自信を持ってサービス対応を行うことができる状況を作ることができたため、そのスキルアップを速くすることが可能となった。高いCS評価を得るプロフェッショナルなサービス対応の習得は、実務において多様な経験を積み、自分流に改善をすることで得られるものだと考えており、そのための基礎的な能力は十分育成出来ているものと考えられ、この流れは本学の専攻科の社会的評価の向上に繋がると思われる。

9. 今後の課題

アンケート結果により、まだ接客に対する苦手意識を持っている学生が残っており、今後その学生の意見を考慮しながら授業の改善を図っていきたい。

また、今回は「12カ月点検で来店されたユーザ」のサービス対応を中心に行ったが、車検や事故、新車購入でのサービス対応のロールプレイも教育して行く必要があると考えられる。

口述試験では、学生の実務経験の不足から、的を得ない内容を行う可能性が残っており、極力実習等でいろいろな故障事例を経験させるとともに、応用性・柔軟性を高めるためのプログラムを研究したいと考えている。

謝辞

最後に本研究にあたり、「財団法人 東京自動車技術普及協会」より助成金を賜りましたことを記し、感謝の意を表します。

参考文献

- (1) J. D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車サービス満足度調査SM
- (2) J. D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本自動車サービス満足度調査SM
- (3) 社団法人 日本自動車整備振興会連合会, 1級自動車整備士, 総合診断・環境・安全管理