

## 第4回自動車教習所パワーアップセミナー報告!!

北海道から鹿児島まで。全国から精鋭揃いの教習所が一堂に会し、熱気に溢れたイベントとなりました。

### 1日目 前半/高齢者教習の配慮点



トップは交通評論家の矢橋昇氏。高齢者教習では「変化についていけない」「心身機能の低下」など高齢者の弱点を理解した上で、それを補う運転技術を「指導」ではなく「助言」すべきであると進言。また、高齢者に対する言葉づかいや態度など、指導員の人間性が求められることも指摘されました。さらに、高齢者講習の未来像として、早い年代から5年ごとに講習を実施し、欠点・弱点を直していく具体的な提案がありました。他にも「高齢者を守る運転こそいい運転」「事故防止の前に迷惑防止」など、今回も大変考えさせられる中身の濃い内容でした。

### 後半第1会場/教習生倍増!オートボックス流企業経営術

取締役CSO松尾隆氏による講演では、買収した多摩DSが2年で入校者が倍増した点に興味集中。「業績不振の所をなぜ買収したか」「どこから改善したか」などの質問が出ていました。それに対し「校舎は掃除が行き届かず、備品も不備」「職場環境も悪く、士気が下がっていた」などを改善し、さらに「バス路線の変更や地域イベントへの協賛など、普通のことを普通にやっただけ」と言う回答が。教習所業界のイメージは?の問いに「学校による差が激しい」「まだ収益をあげられる業界」と、差別化の重要性が指摘されました。

### 後半第2会場/マナー研修・クレーム対応「ピンチをチャンスに」

長井和子氏によるマナー研修では、現場に見る教習マナーの実際とフロントクレーム対応を、ロールプレイを中心に展開しました。若い女性に嫌われる、指導員にありがちな対応には、会場から笑いが漏れていました。また、「クレームは最高のビジネスチャンス」と捉え、対応の一つで、クレームを言ってきた教習生が、友人を紹介するまでの「ファン」に変わる様子を、実例をもとに検証。さらに「フロントは受付だけでなく、カウンセラーであり、営業マンであれ」と締めくくりました。

講演終了後は情報交換を兼ねた懇親会。恒例、轟会(コヤマドライビングスクールの長期研修生)による交通〇×クイズも今年は大接戦のため、延長戦に突入するなど大興奮のうちに第1日目終了しました。



▲美しい女性のお酌に、顔がほころんで...

### 2日目 午前/インストラクションレコーダーでの研修の実際

財団法人能力開発工学センター常務理事矢口哲郎氏による講演では、実際の教習分析の進め方(詳しくは裏ページの「連載・指導の統一」を参照)を紹介するとともに、「同乗教習では、すべてを記憶することはできない」「自分の指導を客観的に見られず、比較が出来ない」など指導の不統一の原因について指摘がありました。重要なのは「教習を見せ合える職場環境を作ること」。それが教習所全体の指導の統一・向上に繋がるなど、鋭い提言も。また、行動をひとつひとつ分析して教習生に伝えることで、確実に教習生の理解が早くなる様子が、DVDで紹介されました。お昼休みには、駐車場にインストラクションレコーダーのデモカーと午後の講演で話されたスバルのレフィが展示されました。



### 午後/女性開発チームによる「スバルの挑戦」

午後はスバル商品企画本部プロジェクトゼネラルマネージャー 大雲浩哉氏による「老舗スバルの挑戦」。女性チームの開発による女性向けの軽自動車レフィの開発秘話が紹介されました。レフィは「エアコンからビタミンCが出て肌が潤う」「紫外線と赤外線をカットするフロントガラスの採用」など随所に女性への配慮が見られる特別仕様車。プロジェクトの成功の秘訣には「自分たちが買いたい車を考える」「情報収集はネットに頼らず、目・耳・足で」「上司は任せるためのサポートをしっかりとる」など、教習所業界でも活かせる人材活用のヒントがたくさんありました。

また両日も、交通教育の商品をご紹介するブースを作りました。楽勝問題や、ボイスメット、CVI、マナー研修DVD、教本など、実際に手に取り、熱心に説明を聞かれるお客様で、休憩時間も会場は大盛況でした。



▲「楽勝問題」の右脳トレーニングに思わず熱が!

## パワーアップセミナーに参加して

「勝ち組・負け組」の時代に、まさにタイムリーなテーマが満載のセミナーでした。

株式会社 泉自動車学校 代表取締役 半沢修司

今回パワーアップセミナーに初参加でしたが、大いに勉強になり、また刺激を受けました。私自身、経営に携わりつつも、日々、勉強不足、知識不足を感じております。少子化が進行し、マーケットが縮小している経営環境において、どうやって会社として生き残っていくか、未だに暗中模索の状態です。

そんな中、今回、株式会社オートボックスセブンの松尾隆取締役の講演では、改めて、自動車学校の可能性を再認識させられました。経営不振の自動車学校を買収し、再建していく話から、歴史のある教習所ほど、組織が硬直化し、従来通りのやり方を続けてしまい、市場が変わってもそれに伴う経営改善ができなくなってしまう危険性があると実感しました。

また、それと同時に、改革を恐れず、積極的に行うことによって、

経営を改善することは可能であると、認識を改たしました。

これからの時代は、勝ち組、負け組の選別が、自動車学校においても進んでくると思っております。資本と経営のノウハウに優れた企業は、積極的に買収を進めてくるでしょう。今までのような、教習所間の共存共栄は難しくなるかもしれません。そのような時代に、まさにタイムリーなテーマが満載のセミナーでした。

これを機に、環境に負ける事なく、市場に目を向け、経営者と社員一人一人が常に危機意識を持ち、考えを共有できる会社を目指し、さらに飛躍していきたいと考えております。

