

「すぐに試したいヒントがあった」「ユニークな話に元気が出た」と反響が続々。

全国60校・千葉・富山・福島・神奈川4つの協会からご参加いただきました。 <第7回パワーアップセミナー>

1日目 未来型ビジネスモデルを惜しげもなくカミングアウト

おんが自動車学校 力武 浩一氏

■再教育に挑戦!業界初、全国トラック協会指定の研修施設に

先代の社長が亡くなり、売り上げが落ち、スタッフも不安のため乱れ、何もしなければ確実に落ちてゆく状況で会社を引き継ぎました。



その頃、福岡県トラック協会の方から課題を出され事故削減対策を考えるうち、わかってきたことがあります。それは、「自分のできることを提案してもビジネスにはならない。相手が望んでいることを提供しなければ」ということでした。そのために10社、20社と、トラック会社の人に話を聞いて回りました。

その結果、運送会社の問題は単に運転技術だけではなく、**個人の精神状態から運行のシフトにまで及ぶことがわかりました**。事故の原因を一つ一つピックアップし、労務管理をチェックすることで、事故は確実に減らせる。この解決策の手順を作ったことが契機となって、県のトラック協会指定研修施設として認められました。協会指定の研修では費用が全額、協会から支払われます。

その後、全日本トラック協会の認定を受け、教習所業界初・全国で6番目の指定研修施設となりました。認定後は土・日のシフトを変え、普通車の夜間教習はすべてカットするなど、教習所との「**二毛作戦**」を取っています。今では繁忙期以外は毎週平均60人、500社から年間4,000名の受講生が送られて来ます。

■TSE(交通安全教育/自動車教習講座)

高校の自動車科のカリキュラムの一部として、授業をうけています。それ自体はボランティアなのですが、生徒たちは閑散期に当社で普通車免許を取得します。また、教習車を生徒の勉強のために提供し、整備してもらっています。交通安全教育の知識と技術を地元に戻元できるいい機会と考えて活動しています。

■フォークリフト教習

企業講習の一部として行うことで運送会社に質の高い研修を提供できます。また大型やけん引などとセットで取得される方も多く、幅広いスキルが提供できるのは、当社にとってプラスです。**企業講習・TSE・異車種免許と相乗効果**を生んでいます。

■教育メソッド開発

再教育では研修を受けたことのない人がほとんどです。限られた時間で教育効果を出すには、興味を持ってもらうことが一番。そのために**ゲーム感覚で右脳の働きを活性化**する、企業講習用のオリジナルメソッドを作成中です。

■コミュニティーバスの運営

地元遠賀町のバスが過疎化で廃線になったのをきっかけに、8社入札の末、運営をまかされています。長年の**教習生送迎実績や地元警察との連携、さらにその安全性**を認められての起用で、これこそ教習所にはピッタリの事業です。

■総合人材サービスの別会社「忠助」

ドライバーの高齢化に伴い、人材育成、コンサルティング、サービス提供を行っています。県立校の通学バスや老人ホームなど90路線、年間7,000万円強の売り上げで、教習所のリストラ防止策にもなっています。

■最後に「**全国レベルで教習所が運転再教育に取り組みれば世間に認知され、定着させることができます。教習所ビジネスの可能性はまだ広がると私は思っています**」と結んでくれました。

2日目 超個性派キャラ上司「イトケン」のユニーク社員教育。

元昭和シェル石油 伊藤 謙一郎氏

■シェル石油で教わったこと…「俺の席、どこだ?」

5時半に先輩から電話があるんですよ。「お前、今どこ?」どこって、会社ですよ。そう言うと、「バカ!俺の席はどこなんだ」って…。



仕事の後に飲みに行くぞって言われたら、5時半に仕事が終わって、5時31分には飲み屋の席が取れてなきやいけいんですよ。

現場に行ってみて初めてわかったことがたくさんあった。シェルにはロイヤルマネージャー制度というSSの店長会議があるんですが、名古屋支店時代、間違いなく一番進んでたと思う。1級取ったらヨーロッパに行けるんですよ。みんなで自己啓発セミナーにも参加し、圧倒的な団結力で売り方の秘密を全部、公開し合った。

最初は自信のある店長しか出席しなかったけど、エリートができるとは限らない。叩き上げの店長にぞうきんの洗い方を教わったり。

■店長会議は、街に出て遊んでくること

九州の特約店に出向したのは、暗い会社を明るくするため。が、店長会議は誰も意見が言えない雰囲気。それで全員に1,000円渡して「とにかく、街に出て遊んでこい。で、昼になったら近くの飲食店でランチしてサービスを見てくること」に変更。報告書の義務もなし。これを何度も続けるうち、よそのサービスを見ていろいろ発見できるようになり、自主的に報告がくるようになった。

■稟議書はなしでOK

ガソリンスタンドの販促費はシェル本体から稟議書なしで先に出させた。そのかわり、企画の提案者には、「今すぐ始めろ」と、見ているその場で販促業務をスタートさせた。企画が本気ならば、計画も詳細も具体的に頭に入っているからその場で実行に移せるはず。すぐに始められないのは真剣さが足りない証拠。「稟議書なしでOK」というと、間違いなく部下はびっくりする。そして本気を出してやるようになる。(もちろん、稟議書は後から回します)。

■部下を殴った後は、夜8時からの会議

部下を叱るときは本気で叱った。時には殴ることも。その後、とりあえずメガネを外してから(笑)「俺を殴れ」というと、「殴れません」と泣くヤツもいた。それで「8時からの会議」と称して、焼き鳥屋に行き、その後はスナックへ。ママに「こいつが一人で来てても飲ませてやってね」と頼んでボトルを入れる。当時ボトルキープを全部で100本くらいしていた。

■問題児が有能社員に変身

ある店長から相談を受けた。中学中退のアルバイトが勤務態度が悪くて困っているという。それで、4時に焼き鳥屋に呼び出した。ビールを前に「お前いくつだ?」と聞くと「15です」。「はあ?聞こえなかった、いくつだ?」「15です!」「あれ、聞こえねえなあ、もういつペン言ってみろよ!」「…はたちです!」「よおし、わかった、じゃあ、飲め」。そんな感じで二人で飲んだ。翌日からそいつは変わった。朝も遅刻せずに来て、まじめに勤務するようになった。後日理由を聞くと「親も学校の先生も、俺のやることをダメ、ダメ、としか言わなかった。イトケンさんだけがイイ、と俺を認めてくれた」。彼はその後、社員になってまじめにやっています。

■一見、ハチャメチャなイトケン講師。最後は「人生、ほぼ運、いや、ガッツ!そして一人では何もできないのだから、常に感謝。責任をとることが大切。でも女はこわいね」でしめくられました。

第7回自動車教習所パワーアップセミナー報告 (Part.2)

1日目の後半はマナーをテーマにしたパネルディスカッション。教習所協会、指導の現場、マナー講師それぞれの立場から活発な意見が交わされ、あいさつや研修、マナーマニュアル、喫煙ルール、ユニフォームなど内容は多岐に渡りました。

■マナーは世に連れ…。教習所のマナー違反の実例に学ぶ。



司会:長井氏(以下/長) まずは皆さんとマナーとの関わりですが…。

神奈川県指定自動車教習所協会 向井氏(以下/向)

神奈川県警から協会に来て、コヤマさんのフロントを見学したとき、全員が立ち上がってあいさつする姿を見て感動し、研修の必要性を感じました。それ以降4年間フロント向けセミナーを実施しています。学校同士の交流もでき、いろんな意味で効果が上がっています。現在では電話対応等でも県内39校の学校差はあまり感じられません。

アイルモーターズスクール 小森氏(以下/小) 私はコヤマで長期研修を受け、自校へ戻りました。当時、我が校は教習の研修には熱心でしたが、マナーやビジネスの基本はやっていませんでした。

文教大学教授 山口氏(以下/山) 14年前、初めて教習所のフロント研修を手がけた頃は、マナーは必要ないという感覚の人が多かった。初体験の業界で、驚くことが多かったのですが(笑)。おかげで自社の新プログラムの開発につながりました。

長: 山口先生の研修は評判がよく、これを忘れないために「マナー向上委員会」が生まれ、さらに「マナーブックを作ろう」という話になっていった。マナーに関する本はたくさんあっても「電話のかけ方」「お茶の出し方」といった本ばかりで、教習所に特化したものはなかったんですね。

そしてマナーブックをさらに進化させていったのが、マナー問題集です。これはコヤマ交通教育サービスの営業マンが全国の教習所から聞き取った実際のクレームを題材にしている、毎日の教習の身近な問題で自習もできるようになっています。

向: 神奈川は39校全部でこのマナー問題集を使用しています。社員研修のほか管理者の勉強会にも使ったりと、基準になるものがあるとわかりやすいし、やりやすいですね。

■挨拶は習慣。笑顔は筋肉運動!?

小: 他校に見学に行ったら朝礼で挨拶の練習をしてました。うちでも笑顔と一緒に練習するうち、皆できるようになってきました。

山: 指導員は相手から挨拶されるのが当たり前だったから、自分からできない人がいるんですね。挨拶は習慣。笑顔は筋肉を使うんで、筋肉がこわばってたらダメ、身体で覚えるしかないんです。

長: 身だしなみや電話対応についてはどうでしょう?

山: お洒落は自分のためにするのに対し、身だしなみは相手のためにするもの。相手に不愉快を感じさせないことが基本です。

向: 例えば電話対応で感じが良かったら、その学校に「フロントの対応がよかったよ」等、フィードバックするようにしています。

小: 採用時に品の良さそうな人を選んでいきます(笑)。電話対応ではグループ校でお互いに電話をかけあって、調査・報告するようにしていたら、6カ月でずいぶん良くなりましたよ。

■業界はサバイバル時代。共存共栄のためにすべきことは…。

向: お客様にクオリティの高いマナーとサービスを提供することは、適正価格を維持する手段のひとつとして、あるのではないかと。

小: うちの18歳のフロントは最初はお茶一つまともに出せなかったけど、教えたらどんどん覚えました。一般企業が普通にやっている最低限のビジネスマナーは教えるべきだと思います。それをしてこなかったのはこの業界が設置産業だったからでは。せめて悪くないと言われるレベルまではいきたいですね。

山: マナーのよい学校が実践していることを紹介します。

まず「継続」。次に「上の人が本気で取り組んでいる」。そして「控え室にポスターを貼るなど、さまざまな方向で意識する仕組みを作っている」。さらに大切なのは「変化を認めて、上の人がほめてあげる」ということではないでしょうか。

長: 指導員はモチベーションが高く、向上心がある。マナーについて本気で取り組んでゆけば、確実にレベルは上がっていきます。現在、マナー検定を柱にしたNPO法人の申請をしていますが、ぜひ業界全体で盛り上げてマナーの向上を進めていきましょう。

自動車教習所パワーアップセミナーに参加して



「おなが自動車学校」の力武社長が先代社長の他界により、意識変革と行動を余儀なくされたと企業理念の説明で触れておられました。夢を実現するまで絶対に諦めない強い信念をもち、現在までの艱難辛苦を乗り越えて成功された具体的なお話には、私自身、創業47年の会社の社長就任を余儀なくされて9年目の今がありますので、共感できるところが多々ございました。

香芝自動車学校 取締役社長 吉崎 千鶴

また、パネルディスカッションで諸講師の方々のお話を聞きながら、「マナーの良いドライバー」「マナーの良い指導」とは何かを改めて考え、お客様の喜びを自分の喜びとすることができる自動車学校経営が、いかに重要な時代であるかということと、深く再認識することができました。この100年に一度の不況と呼ばれる時に、自動車学校のあり方を考え、勇気と希望になる学びの場を与えて頂きましたこと、誠にありがとうございました。

講演の合間には楽勝問題体験会が開かれました。



みんなでテーブルをクリック

ク! 中速、高速と進み、また中速に戻ると意外なほどうまくできて、短時間で脳の活性化を実感しました。

担当者の説明を聞きながら、スクリーンに映し出された楽勝問題の画面を見て、テーブルをマウスがわりにクリック

会場全員で手話パフォーマンス。▶

最後は全員で手話ダンス、大盛況だった懇親会。

1日目の講演終了後は懇親会。恒例の轟会(コヤマドライビングスクールで長期研修を受けた教習所二世の会)による交通〇×クイズは上位2チームで決着がつかず、パワーアップセミナー始めて以来の女性同士のじゃんけんバトルとなりました。



続いて手話パフォーマーRIMIさんの手話ダンスステージ。華麗なダンスと軽快なトークで会場はすっかりRIMIさんの世界に。最後は会場の全員で手話パフォーマンスタイムとなりました。