

ますますパワーアップの「パワーアップセミナー」第9回のダイジェスト版をお届けします

1日目

交通評論家 矢橋 昇氏 講演

教習所は「大人の学校」 マナーで学校の品格がわかる

■「江戸しぐさ」は日本人のマナーの原点

かつて日本には江戸しぐさという優美なマナーがありました。人とすれ違う時は肩をひく、傘をさしているならかしげる…など。

本来モラルの高い国民のはずが、車に乗ると人が変わる。運転という行為の匿名性の高さが原因の一つ。人前ではきちんとしている人も、ハンドルを握ると、譲り合うべきところを競い合ったりしてしまうのです。



■運転は分別ある大人にだけ許された資格

交通マナーが悪いのは、個人主義が未成熟だから。まずは社会人としての「素養」を身につける。社会的配慮や安全意識などを高め、お互いの権利を守り合う配慮が必要です。

日本に限って言えば治安のいい国なので、安全も人任せなところがある。道交法があっても、皆きちんと守らない。たとえば黄色信号は「注意」でなく「止まれ」と教えるべきだと思うのですが。

また、小学校の校舎での転落事故などは、高層住宅で育った子どもに多いそうで、その原因は「高所平気症」だという説があります。

運転というのは本来「危険作業」であり、運転マナーとは「他人の安全を侵害しない」ということ。安全運転は難しい作業であるとの自覚を持たないと、「危険平気症」になってしまいます。

■強い立場にある業界はマナーが悪い

役所、マスコミ、病院、学校。マナーの面で評判の悪い業界です。共通しているのは相手より強い立場にあるところ。教習所もそのひとつと言えます。しかし教習所は大人が真剣に学ぶ学校です。教習所にとってのマナーは学校の品格そのもの、マナーのよいドライバーを育成する原点と言えます。指導員は高いマナー素養を備えている事が不可欠。そのことが社会的評価はもちろん、教習効果にもおおいに関わることを、肝に命じるべきでしょう。

羽生モータースクール 代表取締役社長 五十幡 和彦氏 講演

安売りしない会社はスタッフの“人間力”が違う

■安売りをする会社・しない会社の違いは？

教習所の利益率は2～6%です。仮に30万円の商品で利益を2万円としても、1万円引きをすれば利益は半分になってしまいます。そうしたら倍以上の人数が入らなければならないわけで…。しかし近隣が合わせて値下げをしてくれば、倍どころではないですよ。利益率の低い商品は値下げに適さないのです。つまり高くても喜んで払ってもらえる商品を作らなければならない。

安売りしない会社は例外なくスタッフの“人間力”を高めるために、接客・マナーを始めとした様々な社員研修やプロジェクト活動に多大なエネルギーと時間を費やしています。一方、安売りをする会社は人件費を下げるしか方法がありません。



■社員の魅力でお客様に選んで頂く教習所に

第3次産業は人がお客様に感謝されて、その対価として収入を得るもの。つまり対応する社員の評判が会社の評判の全てです。また会社の“活気”はどんなにハードにお金をかけても作ることはできず、人間の力でしか作り出すことは出来ない。我が社では「人の痛みや思いやりがわかる人間であれ」「笑顔・挨拶・掃除」をモットーに、一歩踏み込んでお客様に喜んで頂く、社員の魅力や評判でお客様に選んで頂く教習所を目指しています。

2日目

スバルリビングサービス社長 桜井 智氏 講演

自動車業界から見た日本の復興

■20年前から研究した「アイサイト」がヒット商品に!

おかげさまで運転支援システム・アイサイト搭載のレガシィは3月で1万台を突破しました。レガシィではなく「アイサイトください」というお客様もいらして、安全意識の高さが伺えます。衝突回避のブレーキが注目されていますが、お客様に最も喜ばれているのは、前の車の速度に合わせるスピードをコントロールする機能です。



自動運転装置と思われがちですが、あくまでサポートするシステム。運転操作を阻害せず、安全行動を促すように作られています。

■危機管理は現場力!ここイチバンの咄嗟の判断力が大切

震災時には現場力がモノを言います。当社では近隣の社員を研修所に避難させ、男子寮に女子を泊めたりと現場が判断しました。咄嗟的確な判断力は、日常の積み重ねで鍛えるしかないですね。震災では25万台の車が流されました。そうすると、「走ればいい」と合理性が求められ、中古車や軽に需要が集中します。

■若者の車離れに変化の兆し

若者の車離れの原因の1つはメーカーが売れる車ばかり作ってしまったこと。欧米のモーターショーではミニバンやRVなどが話題の中心で、日本でも運転の楽しさを味わえるスポーツカーが軒並み生産中止になってしまいました。しかしトヨタがレベリンの復刻版などスポーツタイプの生産を復活するなど、状況は変わりつつあります。都会の若者の中には免許を身分証明書としか思っていない人もいますが、それでも車は単なる移動手段ではない、人生を豊かにしてくれる、生活の広がりを約束してくれるものとして、今後まだまだ伸びていくと思います。



人気集中アイサイト試乗会

懇親会では▶▶毎回白熱の轟会(コヤマ長期研修生の会)クイズに続き、東京大学奇術愛好会によるマジックショーが行われました。その後はテーブル毎にマジックを披露、目前での鮮やかな手捌きに拍手喝采。最後はコヤマ交通教育スタッフの手話パフォーマンスでお開きとなりました。

グッドタイミング! 実り多かったパワーアップセミナー

群馬県自動車教習所 総務課長 山崎 浩一

今回、初参加でしたが、教習所を取り巻く厳しい状況を打破し生き残りを図る為に、「お客様から選ばれる教習所へ」と変貌させるべく、全国からたくさんの参加者が集まっている姿に、強い意気込みを感じました。講師の皆様やスタッフからは、セミナーを通し業界をリードしようとの強靱なパワーが感じられ、大変感銘を受けました。



交通評論家矢橋昇先生には、教習所が真剣に改善すべき多様なマナー問題を今後の課題として与えられました。

羽生モータースクール代表五十幡和彦先生の講演では、私どもの教習所と同規模であり、経営に対する取組姿勢が大変参考になりました。また、スバルの「アイサイト」体験会に続きその後の講演はスバルリビングサービス代表取締役社長桜井智先生。スバルは地元群馬の企業であり、当教習所も教習車としてインプレッサを使用し、アイサイトの導入も検討している中での大変タイムリーな講演であり、年々進化する先進自動車機能を身近に体験することができました。今後も継続して参加させて頂ければ幸いです。