

## IT化、自動運転。今後の教習所業界を考える講演となりました。第15回 パワーアップセミナー

### ITを駆使して、集客と社員の負担軽減を図るには

株式会社茅野自動車学校 代表取締役社長 桑澤 一郎

#### スケジュールはすべて自動車学校側で管理

当校では通学も合宿も教習生のスケジュールは全てこちらで組みます。教習生は「どの時間に通えるか」答えるだけです。こうすることで複数教習ができ、送迎も効率的にできます。これを始めてから、教習が始まるとロビーに人がいなくなりました。ロビーに人がいないと事務スタッフも時間が取れるので、指導員資格をとってもらい、忙しい時間帯は社員総出で教習をしています。効率よく教習することで無駄を省き、入校生数が少なくても、利益を確保するしくみが出来ました。

#### 教習の不統一を劇的に解決するシンプルな方法

指導の統一は、教習所の永遠のテーマ。しかし当校のアンケートでは98.7%の卒業生が「指導員による違いはない」と答えています。その秘密は配車券に付けたアンケート。「教習中にわからないことや指導員によって言われた事が違い、困った事がありましたか?」教習終了後、教習生がこの質問に回答し、管理者と社長経由で翌日には、指導員に返されます。指導員は前の日の事なので教習生を覚えている。どこがダメだったのかも思い出せる。毎日、教習内容を教習生に評価されるのです。これは効きます。この方法により指導の不統一は約3ヶ月で劇的に改善されました。但しこの内容は査定には一切使わない事を先に明言しておきます。教習生にこびる教習を防ぐためです。

#### iPadの導入で教習生と指導員の気持ちがつながる教習に

当校では事務処理はすべてiPadで行います。めがね、原簿など教習前のチェック項目も、確認しないと入力画面が開かない設定にしています。教習生には朝、その日の送迎と予定をメールで送ります。教習後は指導員が各教習生の進捗状況と教習評価をiPadに入力、その内容がメールで夜8時45分に教習生に送られ、教習生は感想と満足度を返信します。実は当校では過去の教習生への講評内容を400文にデータベース化しています。指導員が項目と到達度をチェックするだけで、その内容に合った文章が自動的に教習生に送られます。教習生は指導員からアドバイスをもらい、見守られているという安心感を持ち、前向きに教習に取り組めるようになります。指導員も教習生から返信をもらう事で不安や疑問を的確に捉える事ができ、より身の入った教習ができるようになりました。教習生と指導員の気持ちがつながる教習です。

#### 教習を録画することで指導に緊張感が

指導レベルの均一化のため、全ての教習を録画。副管理者が定期的に映像をチェックして、本人に映像付きのメールを送ります。教習を録画する事で指導に緊張感も生まれます。こうした新しい取り組みでは、指導員にしっかりと説明する事が大切です。うちでは「全ては自分のためにすること」といつも伝えています。

### 10年で日本での販売台数を2倍に。アウディ成長の秘策

アウディジャパン株式会社 南部一孝・石田英明・鞆安祥之

#### 運転者の自由度を上げるクルマ作りで実績を2倍に!

現在、世界の車には、「デジタル化」「エコ化」「都市化」という大きな3つのトレンドがあります。これに対してアウディは、「サービスのシステム化」「電気自動車への移行」「自動運転の技術」この3つを通じて、運転者の自由度を上げるべく、先進的で魅力ある製品作りを目指しています。7年連続、販売記録を伸ばし、200万台近くまで到達しています。日本での販売もこの10年で2倍、年間販売台数は3万台を超え、中古車も昨年過去最高の販売台数となりました。

#### ショールームもバーチャルリアリティへ

車を購入する際のお客様の行動はどんどん変化しています。ディーラーへ来る前にインターネット経由でほしい情報の収集は終わっており、ショールームへ来るのは、最後の確認と試乗のための2回だけと言われています。お客様の行動の変化に合わせて、ショールームも進化しています。壁面をスクリーンにして車を投影し、「装備を変える。色を変える」などお客様のご希望を瞬時に見せるシステムや、車の中やエンジンの中に入れていけるバーチャルリアリティなど、技術を使って、お客様のショールーム体験を増やす努力をしています。

#### 「自動運転」。技術レベルと実用化にはギャップが

自動運転はどこまで車に任せられるかで、レベル1~5に分けられます。アウディはこの分野では最先端を行っており、今年、世界に先駆けて、レベル3の車を発表、来年には発売が予定されています。日本では法的な問題で現在は発売できない状況です。国産車でも2020年頃には発売が開始されるでしょう。

レベル4からはAIの領域です。4までが「緊急事態に人がリアクションをとれる」必要があるのに対し、レベル5は「運転席に人がいなくても平気」なレベル。技術的には5のレベルまでできていると思いますが、法整備や内装など、まだまだ今後解決すべき問題があります。

#### 盛り上がったクイズ大会とRIMIさんの「手話ダンス」ステージ

講演終了後は名刺交換会と懇親会。コヤマドライビングスクール長期研修生「轟会」メンバーによるクイズは、1位は全員に5,000円の商品券。2位と3位は同点で、じゃんけん対決により、バームクー



ヘンと蕪崎グループ様のお土産の黒玉を分け合いました。ブービー賞は大平様のカステラ。他にアウディジャパン様ご協賛のノベルティグッズも桑澤社長による抽選でプレゼントされました。ラストは聴覚に障がいを持ちつつ、手話パフォーマー第一人者として活躍するRIMIさんによる圧巻のステージ。「懐メロメドレー」「レモンのキッス」「他人の関係」で皆様を昭和の世界へお連れしました。

## パワーアップセミナーに参加して

「今、我社でできることは?」と考えさせられ、その後の懇親会では元気をもらい…。 青森中央自動車学校・十和田自動車学校・北自動車学校 代表取締役社長 辻川一明

昨秋の初参加に引き続き、今回で2回目の新参加者です。桑澤一郎氏の講演に興味がありました。内容はiPadを利用して最先端のIT教習、生徒管理、サービスなど羨ましい限りのものでした。当社では到底できない事も多く落胆もありましたが、同時に「何かしないと! 黙ってられない!」という気持ちになりました。

「今、本当にできることをやっているか? まだやれることはないか?」と考えますと、意外とやっていないことがあることに気付かされました。桑澤氏からアイデア、情熱、そしてやる気をいただいた講演でした。講演後の懇親会も楽しみの一つです。前回の懇親会の楽しさが、実は

今回のセミナー参加の大きな動機になりました。

セミナーには代表取締役の方以外に、副管、指導員の方も多数参加しています。現場社員は、自社の会議などでは、遠慮のためか本音を語らないことがあります。しかし、ここに参加の方々からは本当に本音の意見や提案をいただけます。指導方法から接客、サービス業としての教習所の在り方など話題は多岐にわたり、皆さんの熱い思いを感じました。まだ2回目の懇親会ですが、感心、納得が絶えません。新鮮で少し若返った様な気がするセミナーでした。

