

口外NGのとおき情報が満載でした。第17回 パワーアップセミナー

自動車学校選択の常識を変えるための営業戦略とは

東名自動車学校 代表取締役社長 川崎 裕司

自動車学校らしくない自動車学校を目指して34年

私は「自動車学校らしくない自動車学校を創りたい」という思いで静岡県藤枝市で34年間、自動車学校を経営してきました。「心のふれ愛」を基本理念に掲げ、理念浸透のための経営思想書を土台にブランディングの確立と他社との差別化のための多くの施策に取り組んでいます。

お客様に「ちょっとだけの感動」を与えつづける

感動は自分の期待や想像を超えたところにあります。お客様に大きな感動を与えることは大変ですが、「ちょっとだけ」なら、お客様の立場に立って考えればいくつも施策を思いつくのではないのでしょうか。当社では、ちょっとした感動をお客様にたくさん与えられるよう取り組んでいます。例えば、前日入校したお客様が学校に到着したら、フロントがお名前でお呼びする。こういうことの積み重ねで、お客様は卒業までに大きな感動を覚えてくれます。

真無臭による教習環境の向上。他社との差別化に取り組む

50分の教習でどれだけの技能や知識を習得するかはお客様の受け入れレベルにかかっていますが、指導員から発せられる口臭などのマイナスの環境がそのレベルを下げるとしたら大きな問題です。当社では口臭予防や教習車両の消臭を徹底し、「臭いを全く感じない空間」を実現。臭いが原因で当社の印象が悪くなることのないよう、努力しています。このサービスは他社が取り組んでいない分、差別化が図れます。

23kmと16km離れた2つの営業所から500名入校する裏技

静岡大学の目の前に営業所を構えています。静岡大学は当社から23km離れており、一般道だと4～50分。一方で、競合の学校は20分です。そこで当社は高速道路を使い、25分で行かれるようになりました。これにより年間300名を超えるお客様が入校するようになりました。営業所を作る前、生協からの入校生はなんと年間たったの2名だったのです。もちろん、高速を使うだけでは入校生は増えません。当社では自動車学校はサービス業ととらえ、常にお客様が求めているものを考えています。今のお客様は「元気・感動・人とのつながり」を求めています。このことを営業所の静大生アルバイト42名全員に徹底的に叩き込んでいます。もう一つの営業所も自社まで16km離れていますが、こちらも年間200名入校しており、合計で年間500名の入校生を獲得できています。

満足頂けなければ、教習料金を全額返金

親切丁寧をうたいながら、中身は違う。そういう学校との違いをわかって頂くために、「業務すべてにおいて、満足できないと判断されたときは教習料金全額返金」を実施していますが、これまでの返金例は1件です。

「あの教習所は近くて良かったよ」と友人に勧めますか？

お客様は何で自動車学校を選択するか？それは「近い・安い」です。それをどう変えるかがポイント。選んでくれるのを待っているのはダメです。この業界はお客様側にアプローチをかけなさすぎだと思います。当社ではオープンキャンパスで自社の魅力をしっかり伝えていきます。また、入校前と後ではお客様の心理は変化します。友人に紹介するときは、近い安いではなく、インストラクターの親切、優しさ、教習の内容、雰囲気など自動車学校そのものがもつフィーリングの良いところを推薦するのです。

進化はさらに加速！自動運転の実現に向けた警察の取り組み

警察庁 交通局 交通企画課 自動運転企画室長 杉 俊弘

自動運転のレベルと実用化の時期

レベル3 システムが運転操作を行います。何かあったときは人が運転操作を行う必要があります。「渋滞中」、「速度が一定以下」、「車線変更なし」などの制限つきではありますが、オリンピック・パラリンピックが開催される2020年にレベル3で高速道路を走ることを目指されています。先般、道路交通法改正も行われたところです。

レベル4 高速道路だけ、昼間だけなど制限付きの自動運転。運転席にドライバーがいないイメージで、2025年には高速道路でのレベル4の実現が目標となっていますが、課題はまだあります。

また、限定地域での無人自動運転移動サービスを2020年に実現させようという目標がありますが、これは、当面は実験の枠組みを利用した事業化が考えられています。現在、高齢者の足の確保にしようと、道の駅・病院・役所などを通るコースを設定した自動運転の実証実験が行われています。

レベル5 いつでもどこでも一切の制限なし、究極の自動運転がこのレベル5。かなり先の話になりそうです。

トラックの隊列走行など

2020年度中に、3台のトラックによる隊列走行の実験が行われることになっています。1番前のトラックのみ運転者が乗り、2台目3台目は無人です。「間に別の車が入らないようにする」「他の車に隊列走行とわかるように表示する」などの対策が必要ですが、省エネ、人手不足の解消、物流の効率化につながる取り組みです。また、今後、ハンドルやアクセルなどがない自動運転車の公道実証実験も行われることが見込まれており、警察でもそのために環境整備をしているところです。他にも、来年7月には東京臨海地域において自動運転の大規模な実証実験が予定されています。

高齢者の免許に関する今後の展望

先日決定された政府方針において、自動ブレーキを搭載したサポカー、さらにペダルの踏み間違え時の加速抑制装置などを加えたサポカーS、これらの限定免許について検討することとされました。また、認知機能検査も含め、高齢者講習に関する議論も引き続き行われています。免許制度はなくなるところか、AT-MTに加え、サポカーの限定免許など、今後さらに免許の種類が増えていくことも予測されます。

いつも一味違うクイズ大会とダンスステージになりました

講演1日目終了後はお楽しみの懇親会。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、今回はメンバーからの郷土色豊かなお土産が賞品となり、順位決定後もさらにくじ引きとなりました。続いてKKエンジン(営業スタッフ)による手話パフォーマンス。初の女性メンバー大城美香さんが加わり、沖縄ソング5曲のメドレーをお届けしました。文字通りの「紅一点」を中心に、あてやかな民族衣装に身を包んだメンバーが会場に南国の風を呼び込みました。



パワーアップセミナーに参加して

講演では会社運営のヒントを頂き、懇親会では元気を頂きました

展示ブースではマナーのDVDを拝見し、教習やフロントの悪い例、良い例が交互に流れる展開がわかりやすく、大変感心しました。教本も今までのノウハウが詰まっており、生徒が理解しやすい内容になっていると感じました。他にも夏の暑さ対策を考えたゼッケンなど、興味深い商品が展示されていました。また、講演では、東名自動車学校の川崎代表取締役社長の「自動車学校らしくない自動車学校」を実現するための多くの施策に感銘を受けました。

柿崎自動車学校(新潟県) 常務 壘 貴頼

2日目の警察庁・杉警視正の講演では、自動運転の現状と今後の動向について未知だった部分をお話頂き、自動車学校とも無縁ではないことを再認識致しました。懇親会は普段、会う機会のない方々とお話ができ、その後も轟会のクイズ、スタッフの方々のダンスなど、元気を頂ける、楽しい内容でした。初めての参加でしたが、貴重な体験、時間を過ごさせて頂きましたこと、心より感謝申し上げます。

