

## 過去最高140名のお客様をお迎えし、大盛況だった第12回 特別講演会報告

### 発達障害免許支援という、他校とは別のフィールドで勝負する

鹿沼自動車教習所 代表取締役 古澤 正巳

#### 気楽に引き受けた教習所は、激戦区のまっ只中!

公務員を早期退職した私の元へ、父親が社長を務めていた自動車教習所をやってみないかとの話が来たのは、今から7年前のことでした。当社は社員30名、年間卒業生が700名の非同族会社で、北関東の10万都市、鹿沼市にある唯一の教習所です。

18歳人口は0にはならないが、減少は明らかで、教習所業界はいわゆる先細りの業界です。おまけに栃木は県内に35校もひしめく、激戦区です。これではいけないと、塾の経営や高齢者施設の送迎など、色々他の事業も考えましたが、やはり、今ある施設と社員を活かす本業で勝負したほうが良いと気付きました。

#### 思いつく限りのサービスをやってみた

サービスに関しても、ケーキまつり、ドリンクサービス、「ありがとうございます」をみんなで連呼すること、指導員に45分経ったら鳴り出す時計をプレゼントし、教習生をほめる時間を作ることなど、考えつくことは片っ端から実行してみました。でも何か、こうしたサービスは本物ではない気がしました。それがわかったのは、実際に全てやってみたからなのです。

#### できない選択肢で板挟みの中、戦うフィールドを変えた

「本当のニーズとはなにか?」「値引きしないで売れる商品とは何か?」といった理想論を掘り下げていきましたが、「大きな設備は導入できない」「新規事業に多くの人材はさけない」など、当社の規模を考えるとできない選択肢がたくさん出てきて、板挟みになりました。そんな時、TV番組から聞こえてきたある言葉が新鮮に心に響きました。それは、「勝てないならば、戦うフィールドを変えろ!」ということ。それなら、らしくない教習所を目指せばいいのではと考えました。閑散期に、遠くからでも、高くても、向こうから来てくれる方法を考えればいい。それも急がず、ゆっくりでいいと。場外ホームランで会社を救おうなどと思わず、赤字の谷を浅くできればいいということにも気がつきました。こうした中でようやく思いついたのが、発達障害の免許支援事業です。

#### 全指連を始め大学やNPOなど、頼れるものはできるだけ頼る

この事業を立ち上げるにあたり、体制作りをしました。まず宇都宮大学の発達障害の教授に仲間に加わってもらい、研究事業にする契約をしました。現在、国立大学は、国からの「地域貢献をせよ」との通達もあり、地域との連携を模索しています。大学と連携すると振興会から資金も出ますし、研究室の学生も使えるようになります。もう一つの柱は全指連。全指連が設置した委員会には、大学の先生や発達障害の子を持つ親御さんに加わってもらうことができました。全指連がついている事業ということで、関係者の方の理解が早く、大変スムーズに進みました。

他に発達障害の人を支援するNPOとも連携しました。NPOには学問的アプローチとは違う、現場での現実的な取り組み方を教わりました。その上、志が高い人が多いので、人材教育にも効果があり、一緒にやるとビジネスの範囲が広がります。

#### コーディネーターを中心に細かい配慮で教習生をサポート

実際の進め方としては、まず県警が適正相談をし、その後、得意不得意を調べるためのWAIS検査をし、一人ひとりにあった支援計画を立てます。そして発達障害について学んでいるコーディネーターが、教習全般についてサポート。学科教習に同席し、技能では後部座席に座ります。これは最初はNGでしたが、全指連のバックアップと大学との研究事業ということでOKになりました。

発達障害の教習には、いろいろな場面で細かい配慮が必要です。「個室を用意する」「応急救護は個別に」「学科は分からなくても必ず出席させ、その後、個別指導する」「気持ちが落ち込まないように支える」「指導員との相性が悪ければ変える」「注意をするときは前後に優しい言葉をかける」「アバウトに考えられない子には『1秒早く踏んで』のような具体的な表現を使う」……などなど、数え上げればキリがありませんが、こうした細かい配慮をコーディネーターを中心に皆で実践しています。

#### 新規事業は、最も効果的な社員教育になった

研究事業の間は30万円だった料金を、今年から40万円に値上げしました。バナー広告などの効果もあり、アクセスは3,000から6,000にアップしましたが、実際の入所には壁もあり、年間入所者数は20数人と変わっていません。これを6~70人にできればと思っていますが、ともかくビジネスモデルとして成立する確信はできました。新規事業を始めたことで何より、社員が変わりました。先日は社員からの企画提案でフェスティバルを開催しました。社員教育には新規事業が一番効果的だと思っています。

#### 白熱のクイズバトルと暖かい拍手に包まれたダンスステージ

講演終了後は名刺交換会と懇親会。恒例の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、優勝チームはぶっちぎり、2位以下は大接戦となりました。最後は当社営業スタッフのユニット・S2Kスマイルのダンスパフォーマンス。新メンバーを加え、「夢で会えたら」をご披露し、アンコールはお約束の「祭り」で締めくくりました。



### 特別講演会に参加して

#### 差別化の第一は「ひと」だということ。コヤマブランドを肌で感じたイベントでした 岩手県一関自動車学校 取締役営業部長 大西 隆

お客様に当校の良さや違いをどうすればお伝えできるか悩んでいる時に特別講演会にお誘いいただき、ご案内の文章に「圧倒的な差別化に成功!」とあり、これだと思い参加致しました。

鹿沼自動車教習所の古澤正巳様は、「企業規模が小さくても可能で、他校との差別化が図れ、何よりお客様に感謝される事業は何か」という視点で徹底的に検討され、前職である鹿沼市役所の教育次長としての経験も生かされ、発達障害者の免許取得システムを立ち上げられました。当校の入校生の中にも発達障害者のお客様がいらっしゃるでしょう。まず、発達障害について知る事の大切さを感じました。お客様を見守り、寄り添う教習は、すべてのお客様に通じる内

容だと思いました。

講演前には、マナー推進協議会のDVDも拝見しました。「良いマナー」と「悪いマナー」の映像を見ながら、自分自身も疲れてくるとつい悪いマナーになりがちと反省しきりです。社員研修に是非活用したいと思いました。これも差別化の一つになると思います。

また、何より営業担当者様の「おもてなしの心」に感動しました。パフォーマンスを始め、気配りは「すごい」の一言。これぞコヤマ品質、コヤマブランドと思いました。企業は「ひと」「もの」「うつわ」でできていますが、なにより「ひと」が差別化の第一と学ばせていただきました。

