



清須市にある専門学校
トヨタ名古屋自動車大学校



ショールームを、憩いと喜びの場に変える笑顔の持ち主たち

専門学校トヨタ名古屋自動車大学校 (愛知県清須市)

専門学校トヨタ名古屋自動車大学校の女性ショールームスタッフ科では自動車の構造に強く、なおかつ応対力を持つ魅力的な女性ショールームスタッフを育成しており、すでに各地の販売店で活躍している。即戦力となる同科卒業生の引く手は数多だという。その育成法と成果を伺った。

川口浩二校長は「女性ショールームスタッフ科の学生は、2年間で臨機応変なコミュニケーション力と勝負強さが感じられるまでに成長してくれます」と話す

自動車に強く、応対も感じよく、人としても魅力的なスタッフを育てる

専門学校トヨタ名古屋自動車大学校の創立は昭和36年。自動車整備スタッフを育てるトヨタ直営自動車整備学校としてスタートした。その後名称が変わり現在の校名になったのは平成19年である。校名は変わっても自動車整備に関する教育は基本だが、さらに加えて購入やメンテナンスなど幅広いお客さまのニーズに応える人材育成も柱の一つになっている。そうした狙いを実現するために平成23年に開設されたのが、2年制の女性ショールームスタッフ科である。今回は同科の教育内容と成果を紹介する。

女性ショールームスタッフ科が育てる人材はどのような特徴があるのかを、教育部グループマネジャーの小野田貴文先生は次のように語ってくれる。

「彼女たちは将来的に三つの分野で活躍してもらいたいと考えています。一つ目は受付など店舗の顔としての役割です。お客さまと最初に接するため、その印象が会社の評価を決めることにもなるので非常に重要な役目です。二つ目は車検などのサービス業務の窓口です。当科では自動車整備に関して徹底的に学ぶことが大きな強みで、お客さまから適切に情報を聞き出し、エンジニアにスムーズにつなげることができ、最後は店舗装飾やPOP作成、電話応

対などのフロアマネジメント分野です。これら三つのどの分野においても一級の力を持つ人材を育成したいと願っています」。

同科の教育カリキュラムは大きく分けて三つの科目群で構成されている。一つ目は「自動車専門科目」。2年間で1000時間以上かけて自動車工学や自動車の整備を講義と実習で学ぶ。自動車販売店に就職する学生にとっては、商品知識の習得でもあり、エンジンや駆動装置の構造、整備機器の構造や取り扱い、さらには自動車法規なども徹底的に学習する。国家3級ガソリン自動車整備士やトヨタサービス技術検定4級など専門的な資格の習得が可能なのである。

二つ目が「ショールーム教養科目」である。感じのよいお客さま応対を目指し、本物そっくりに作られたショールームを活用して、お辞儀やあいさつに始まり、気配り・配慮に至るまでさまざまなスキルを座学やロールプレイングで学ぶ。さらにはインテリア・ガーデニングや手描きPOP広告の制作時間もある。授業に当たってはマナー講師による講義やロールプレイングの他、自動車販売会社のインストラクターが指導し、現場の様子を伝える時間も設けられている。さらに2年次には各地の販売会社に2週間のインターシップを行い、自動車販売会社とはどのようなものか、ショールームで働くとはどのようなことを肌で学ぶようにしている。

三つ目が「一般教養科目」。敬語や話し方などの国語表現力、社会人としての礼儀作法・マ



(左から) 女性ショールームスタッフ科の佐々木健太先生、小野田貴文先生、小椋哲弘先生。小野田先生は同科の立ち上げから関わってきた



インターンシップ直前のフォロー研修。実践的で臨機応変なお客さま対応を練習



自動車の整備や構造を学ぶ科目は、つなぎに着替えて行う



外部講師の渡辺貴子先生(左)と中村由美先生。1年生の「秘書実務」、2年生のフォロー研修を担当する



ナリ、さらには英会話力や着付け、メイクアップなどを幅広く学ぶ。ハンディキャップがあるお客さまが来店したときの介助スキルも学習内容に入っている。

「このような多彩な科目を学習することにより、トヨタの販売店ショールームの魅力的な『顔』としてお客さまをサポートしてもらいたい。トヨタの販売店は全国の都道府県にあり、地元に戻って就職する学生もいます。就職率は毎年100%。すでに7期160人以上の卒業生が各地で活躍しています」(小野田先生)。

何げない行動、発言から

お客さまの

ニーズを感じ、引き出す

ショールームでの応対力を身に付けるに当たって力を入れているのが秘書検定・サービス接遇検定の対人関係スキルや接客スキルをベースにした1年次の「秘書実務」(全9回)である。同校の時間割は独特で、「自動車専門科目」以外の外部講師による科目は終日その授業だけ。集中して学ぶことになっている。2年次には5月の就職活動前、8月のインターンシップ前、翌年2月の就職前の3回、「フォロー研修」という形で「秘書実務」の振り返りが行われる。

これらを担当するのは、学科開設時から講師を務める中村由美先生と、5年前から中村先生と共に指導に携わる渡辺貴子先生だ。指導の基本を中村先生はこう語る。

「資質に恵まれた可能性のある学生が多いのが当科の特徴です。頑張つてやろうと励ますことのでかかなりのレベルに到達します。私が意識して教えているのは、相手をよく見て合わせること。ショールームスタッフは、お客さま第一でなければなりません。接客が生真面目過ぎてもお客さまは満足しません。ぴりっとするとき、砕けるとき、相手に合わせた対応を身に付け、ショールームで実践できれば、お客さまもリラックスできるし喜んでいただけると思います。お客さまのニーズもつかみやすくなるのではないのでしょうか。」

渡辺先生は指導で心掛けていることを次のように語ってくれた。

「一人一人の理解のスピードは違いますから、そのことを意識して接しています。授業以外にも学園祭で接客する経験や学校見学の方に見ていただく機会を通して、一年たつとどの学生も心構えができてきます。そんな学生の変化や成長した点をフィードバックし、お客さまが喜ぶプラスアルファやアドバイスを伝えることで学生の理解度が深まります。また、中村先生も私も実際に販売店に行つて接客を体験してこることを大事にしています。現場のリアルな情景や雰囲気や伝え、授業の先に現場が直結している。それが実感できる授業を心掛けています。」

両先生による2年次8月のインターンシップ前フォロー研修の様子を見せていただいた。午前中はお辞儀、声出し、笑顔といったお客



2年生の鎌形雅さん(左)と矢萩千紗さん。
ともに秘書検定2級に合格している



さま応対の基本を復習。午後は3人チームでのお客さま応対のロールプレイングである。その日の車検や相談などの予約状況はホワイトボードに書き出されている。その状況を頭に入れておいて、先生方が演ずるお客さまの要望や依頼に

応えていくわけである。予約と違う時間に来たお客さまにどう応対するか、予約なしのお客さまにはどうするか。カタログだけ欲しいのか試乗したいのか、問い合わせ先はエンジニアか営業スタッフか。適切な応対をするためにはまず予約状況や整備ピットの埋まり具合、作業時間の把握が必要となるし、自動車関連の幅広い知識も大事になってくる。全体に目を配り、自分が

応対していないときは、他のスタッフが応対するお客さまの飲み物を用意したり棚のカタログを整理したりと、単純な受付では済まない。この時間に感じた手応えや不安などをしっかりと受け止め、翌週からのインターンシップに備えるのである。

「お客さまは全てのことを口にするわけはありませんから、何げない行動、何げない言葉からニーズを感じ取り応対しなければなりません。笑

顔での応対の上に立った気配り、気遣いの大事さまでも、感じ取ってもらいたいと思っています」

(中村先生)。

信頼関係を築き、お客さまに頼りにされる存在になりたい

具体的なビジネスマナーを学ぶために勧められているのが秘書検定とサービスマスター検定2級の受験である。どのようなことを学べたのか、秘書検定2級に合格した2人の学生に話を聞いた。

矢萩千紗さんは山形県出身。卒業後は地元に戻り、販売店の営業職として働く予定だ。

「もともと接客に興味があり、どこで学ぶか探そううちに本校を知ったのです。就職実績がよいのは魅力で、学ぶ内容も面白そうでした。

秘書検定は正しい言葉遣いや立ち居振る舞いを学べると思い勉強しました。アルバイトを始める前に学んだので、間違った言葉遣いを覚えてしまわずに済みました。就職面接では、履歴書に書いた『秘書検定2級合格』に担当者

が興味を持ってくださり、アピールにもなりましたし、話が広がりました。学んだ成果を感じてうれしかったです」。

矢萩さんの目標は「あなたがいるからこの店で買う」とお客さまから言われるようになること。そのためには、お客さまと信頼関係をどう結ぶかが課題だと言う。「大きな買い物をしていただくから、その責任をしっかりと感じ

てい対応していきたい」と抱負は大きい。

鎌形雅さんは愛知県出身。詳しくはないながらも、自動車に興味は持っていたという。

それだけに、入学後にエンジンの構造などを学び、今では自動車が好きになったと話す。

「最初から詳しくなかったわけではないからこそ、同じように自動車をよく知らないお客さまがどのような気持ちでいるか、どう説明したら分かってもらえるかが理解できると思っています。

す。秘書検定で学んだ言葉遣いや気配りの精神を生かして、きめ細やかな応対をしていきたい。そのためにも、お客さまの気持ちに寄り添い、何を望んでいるのか、どのような応対をしてほしいのか、常に考え感じながら仕事をしたいと思っています」。

鎌形さんの目標もお客さまと信頼関係を築くことだ。「私の名前と存在を覚えてもらい、安心して相談してもらえようというシヨールームスタッフになりたい」と希望を語る。秘書検定準1級に合格することが当面の目標だ。

シヨールームスタッフの可能性について、小野田先生はこう話す。

「以前とは違い、今は、お客さまが来店して車の購入や点検、整備をします。それに応対するシヨールームスタッフは非常に重要だと感じています。受付してお茶を出すだけでなく、車の購入や車検などのサービス、あるいはカーナビやドライブレコーダーなどの付属品に至るまで、多様な要望や疑問、質問を的確にさげられる人材でなければ通用しないでしょう。本校の学生ならばそうしたニーズに応えられるし、即戦力になると確信しています」。