

「中身が濃かった」「勉強になった」とうれしい感想が続々！ 第6回自動車教習所パワーアップセミナー

1日目 数々の名言で、サービスの極意をしっかりと伝授

元ホテルオークラ 蔵田 理氏



サービスで評価されるのは簡単

近頃はあいさつをはじめ、当たり前のできない人が多いといわれますが、京都のMKタクシーは「車を止めたらいあいさつする」を全員で実践することで勝ち組に残っています。当たり前のでき大差がつくから、サービスで評価されるのは簡単です。昨今は医療もサービスの時代、ドクターが廊下の真ん中を歩いているようではだめですね。

全く同じ一杯の水。でも、おいしく見える出し方がある？！

オークラ時代、先輩が出す水は飲んでAさんが出す水は飲まないお客様がいらして。ある日Aさんが理由を伺うと「君が出す水はまずそうに見える」と言われたとのこと。これはどういうことでしょうか。先輩は、運ぶとき、ひとつひとつの動作を区切っていました。止まる。お辞儀をする。お水が大切なものに見えますね。

そして、「お待ちせいたしました」と言うときには水に息がかからないようにトレーを横によける。さらに(おいしい水ですよ)と心の中で言いつつ「どうぞ」と差し出す。ここまでの心配りができて初めて、お客様はその水が飲みたいと思われたのです。ちなみに「心配り」とは相手を心配することであり、「気配り」とは相手の気配を感じ取ることです。

講演中配られた鏡の意味は？

鏡を1日10回見ている人はいますか？口角をしっかりとあげて笑顔を作り、毎朝自分に「おはよう」と挨拶する。驚くほど変わりますよ。他にも「サービスはNOから始まらない。「はい」をきれいに言える人になる」など、名言の数々が散りばめられた講演でした。

聴覚障がい者教習7年の実績を余す所なく紹介

コヤマドライビングスクール二子玉川 副校長 野澤 勝氏

立ち上げに必要なことは、まずトップの理解とリーダーシップ。そして現場重視の体制づくりです。

●教習を開始するためにはスタッフ、設備、システムの3方面の準備が必要です。スタッフは手話の技術や、ろう者の知識はもちろん、市町村によって異なる助成金のシステムなどを知ることも肝要です。

●設備面では配車の呼び出しやチャイムが聞こえない、といったことから、送迎バスの乗降なども注意が必要です。

●国語力に大きく差があるので、入校時に検査を実施して、個々の対応を考える必要があります。など、スタートして初めてわかる立ち上げのポイントに、熱心にノートをとられる姿が目立ちました。

ディズニーシーでも活躍中。RIMIさんの手話ライブ

講演終了後は懇親会。お酒が進むほどに、皆さん旧交を暖めたり、お知り合いを紹介しあったりと、賑やかな宴となりました。恒例の轟会による交通〇×クイズは問題が一段と高度になり会場はヒートアップ。続いてRIMIさんの手話ダンスステージ。日本語の歌詞に合わせた心を揺さぶられる手話ダンスに会場は圧倒されました。



北は北海道から南は九州まで。コヤマドライビングスクールで長期研修を受けた全国の教習所の二世が結成する轟会



手話パフォーマンス RIMIさんのステージ

2日目 聴覚障がい教習生の“？”から生まれた[用語解説集]

コヤマドライビングスクール二子玉川 木ノ内景子氏

「筆談」では教習は無理

2001年スタート時はまだ筆談に頼っていました。けれど実技では、時間が足りなくなってしまうことが判明。また、ろう者の方は、意外な言葉を知らないということもわかりました。



「みだり」って、ひだり？それともみぎのこと？意外な質問の数々

●「必ずしも」の「しも」ってなんですか？●「はみ出す」の「はみ」ってどういうこと？●「自動車が歩行者に優先して左折した」って、左折したのはどっち？●さらには「停止してはならない」と「停止しなくてはならない」の違いがわからない…などまずは言葉から教える必要があると知り、教習生がわからなかった言葉を一つ一つ拾い集めて用語集を作って行きました。そして7年目。気がついたら111ページ1,072語にもなっていました。

卒業後もやっぱり気になります

本免は可否結果を確認し、情報の入りにくい彼らのために、法改正の内容を伝えていきます。卒業生を呼んで焼き肉パーティー等も開きます。最後は懇親会で手話ダンスを披露したRIMIさんがコヤマのキャラクター・パパルとともに再登場。なんと会場全員で錦野旦の「空に太陽があるかぎり」の手話ダンスをやることに。



役人は指定自動車教習所の功績を知るべき

全日本指定自動車教習所協会連合会会長 安藤忠夫氏

交通事故減少・安全運転教育に指定自動車教習所が果たした役割は大変大きい。国・警察の助成を受けず、自ら蓄えた知識と技能で教習のレベルアップをはかった結果です。高齢者講習や企業講習など、地域の交通安全センターとしての仕事はこれからも広がるはず。安全・安心に世間の感心が高まっており、交通安全教育強化がしやすい時期だと思えます。無事故無違反の人には保険料や免許更新料を安くするなど、国民にわかりやすい制度を導入すべきですね。更に教習所の閉鎖が相次ぐ北海道など、法的なテコ入れができるよう国に働きかけて行こうと思っています。指定自動車教習所は大変まじめに自主的な勉強会・研修会を熱心にやっているのに、世間の評価が低すぎる。国の助成がないのは、役人側が勉強不足で状況を理解できていないからだと思えます。



サービスと教育の両方の視点から考えさせられました

浜乃木ドライビングスクール常務取締役 堀 大輔



教習所業界はサービス業でもあり教育業でもあると言われていますが、今回はこの双方の視点から貴重なお話を聞くことができました。

まずサービスについての蔵田氏の話では、「当たり前のことを当たり前に行う」ことで差別化はできるのだと実感しました。常に相手の立場に立って考えることを、まずは自分が率先して実践していかなければなりません。

また、聴覚障がい者教習の話で何より驚いたことは、コヤマDSではボトムアップによって様々なプロジェクトが進められていることでした。社員の方々が立ち上げ、改善を積み重ねてきたことこそ、今のコヤマの強みになっているのだということですね。当社でも、社員意識の活性化によって体質改善を図らなければ強く思いました。