

国際オートメカニク科			2028年度 授業計画			
時 期	3年後期	単 元	一般	教科名	一般教養 3 C 3	
科 目	一般	教科書等 持参品		発行日	2026年4月1日	
総時限	38			教科 担当	坂口 正憲	
総時間	60.8				石井 隆幸	
単 位	4				外部講師	
1. 指導教員の実務経験 該当 非該当 日本語教育について十分な知見のある外部講師と連携して、自動車整備士としての実務経験のある教員が実施する。						
2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入） すでにN2相当の日本語力を持つ学生が、日本の社会人（自動車整備士など）として現場に出るための「最後の総仕上げ」です。一般常識や実務知識を中心に据えた科目になります。						
3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか） 顧客満足（CS）の意識改革：単に車を直すだけでなく、「安心・安全・満足を提供する」という日本のサービス業の考え方を学びます。 初期クレームへの適切な対応：お客様が怒っている時の傾聴の姿勢、不快にさせたことへの謝罪表現、事実関係の確認方法を習得します。 組織への報告と連携：クレームを自分一人で抱え込まず、正確に上司へ報告し、会社として対応するための連携スキルを身につけます。						
4. 学習評価（期末試験での主な試験項目） 平常点（30%）：毎回の宿題（パワードリル・言葉を覚えようなど）の提出状況と達成度。 授業への参画度（20%）：ペアワークやクイズ、授業内の発言への積極性。 小テスト・模試（50%）：随時実施する漢字・語彙クイズ、適宜実施する模擬試験の成績。						
5. 準備学習 予習（約30分）：次回扱う『ベスト』の「言葉を覚えよう」の単語に目を通し、意味を確認しておくこと。 復習（約60分）：授業で間違えた文法ポイント（ポ&プ）の例文をノートに書き写して音読する。指定された『パワードリル』の範囲を解き、次のフィードバックに備えること。						
6. 学修時間と単位 本科目は、1単位あたり45時間の学修を必要とする内容をもって構成することを標準としている。 1単位の修得に必要な学修時間の目安は、15～30時間の授業および授業時間外学修（予習・復習など）30～15時間である。						

国際オートメカニク科

2028年度 授業計画

時 期	3年後期	単元	一般	教科名	一般教養 3 C 3	
7. 授業概要（時限ごとの主な授業内容）					8. 教科書、資料、備品類	
時限	主な授業内容				資料、備品類	数量
1	ガイダンス、CS（顧客満足）とは何か：車を直すだけでなく「安心」を売る意識					
2	日本のサービス業における「おもてなし」の精神と、外国との違い					
3	お客様が整備工場に期待すること：技術力、スピード、親切な説明、清潔感					
4	接客時のノンバーバル（非言語）コミュニケーション：笑顔、アイコンタクト、姿勢					
5	正しいお辞儀の角度と場面の使い分け（15度・30度・45度）の徹底体得					
6	お客様を不快にさせるNGワード・NG態度（腕組み、貧乏ゆすり、専門用語の連発）					
7	お客様のタイプ別対応方法①：せっかちなお客様、慎重なお客様					
8	お客様のタイプ別対応方法②：車に詳しいお客様、車に全く詳しくないお客様					
9	リピーター（常連客）を増やすためのコミュニケーション：前回の話を覚えていることの価値					
10	クレーム（苦情）の定義：なぜお客様は怒るのか？（期待が裏切られた時の心理）					
11	クレームは「宝の山」：会社の弱点を知り、サービスを改善するチャンスとしての捉え方					
12	クレーム対応の基本原則：3セズ（言い訳をしない、反論しない、話を遮らない）					
13	クレーム対応のステップ①：まずは「不快な思いをさせたこと」に対する限定的なお詫び					
14	クレーム対応のステップ②：お客様の話を最後まで徹底的に聴く（傾聴の技術）					
15	相槌（あいづち）のバリエーション：「さようございますか」「おっしゃる通りです」					
16	感情に同調する表現：「ご不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません」					
17	ロールプレイ：初期対応（怒っているお客様の話を聴き、お詫びする練習）					
18	クレーム対応時のNGな対応：「担当者が休みなので分かりません」「うちのミスではありません」					
19	責任の所在の確認：自分だけで判断せず、「上司に確認いたします」と伝える重要性					
20	【中間チェック】クレーム初期対応の口頭・実技テスト（教員が怒る客役）					
21	クレーム対応のステップ③：事実関係の確認（予断を持たず、客観的に調べる）					
22	クレーム対応のステップ④：解決策の提示（無償修理、返金、代替案の提案ルール）					
23	クレーム対応のステップ⑤：感謝と今後の対策（クレームをファンに変える方法）					
24	自動車整備における代表的なクレーム事例①：「修理したのにまた同じ音がする」					
25	自動車整備における代表的なクレーム事例②：「車の中に傷（汚れ）がついている」					
26	自動車整備における代表的なクレーム事例③：「聞いていた金額・時間と違う」					
27	電話でのクレーム対応：対面と違い、声のトーンと相槌だけで誠意を示す技術					
28	理不尽な要求（カスタマーハラスメント：カスハラ）への対応①：カスハラの定義					
29	カスハラへの対応②：不当な金品要求や過度な謝罪（土下座等）を要求された時の毅然とした対応					
30	カスハラへの対応③：組織として対応する、警察や弁護士との連携基準					
31	職場の連携：クレームの内容をサービスフロントとメカニックの間で正確に共有する					
32	クレーム報告書の書き方：いつ、誰が、どのような苦情を言い、どう対応したかの記録					
33	クレーム事例のケーススタディ①：初期対応のミスで大炎上した事例の分析					
34	クレーム事例のケーススタディ②：誠実な対応で、その後お客様になってくれた事例の分析					
35	ストレス管理：クレーム対応で傷ついた自分のメンタルをケアする方法					
36	【総合演習】様々なシチュエーションでの顧客対応テスト（筆記）					
37	【総合演習】実戦さながらのクレーム対応ロールプレイ（動画撮影・全員で講評）					
38	総括：お客様に信頼され、選ばれる「接客ができる自動車整備士」のまとめ					

※ 期末試験は授業時間に含まない

※ 期末試験は授業時間に含まない