

一級自動車工学科、自動車整備科、自動車整備・ボディリペア科、自動車整備・カスタマイズ科、国際自動車整備科					2024年度 授業計画	
時 期	1年後期	単元	学科	教科名	TS育成	
科 目	機器の構造・取扱い	教科書等 持参品	日産整備士テキスト お客様対応 4 級		発行日	
総時限	4時限 (6時間)				教科担 当	教科担当
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当 非該当						
自動車整備士として、車両整備に則ったお客さま対応の実務経験がある教員により接客対応について指導する。						
2. 教科の目的 (この学科の狙い、目的を明確に記入)						
お客様対応の基本を学ぶ						
3. 授業の到達目標 (この授業を学ぶことで学生は何を理解し何ができるようになるのか)						
C S (顧客満足) を理解している。 お客様対応ができる 車の基本的な消耗部品の説明ができる						
4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)						
一級自動車工学科 (平常試験平均点+期末試験得点)/2の得点が70点以上で合格とする。 自動車整備科 (平常試験平均点+期末試験得点)/2の得点が60点以上で合格とする。 自動車整備・ボディリペア科 (平常試験平均点+期末試験得点)/2の得点が60点以上で合格とする。 自動車整備・カスタマイズ科 (平常試験平均点+期末試験得点)/2の得点が60点以上で合格とする。 国際自動車整備科 (平常試験平均点+期末試験得点)/2の得点が60点以上で合格とする。						
5. 準備学習						

一級自動車工学科、自動車整備科、自動車整備・ボディリア
ア科、自動車整備・カスタマイズ科、国際自動車整備科

2024年度 授業計画

時 期	1年後期	単元	学科	教科名	TS育成		
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	日産サービスとフロント対応 身だしなみ・表情・姿勢・動作、聴く、話す、伝えるについて				日産テキストお客様対応 4 級		
2	お出迎え・お見送り・電話対応、名刺の受け渡し ロープレ・課題説明				コミュニケーションブック	12	
3	■ロープレ練習				ドリンクメニュー	12	
4	■期末試験				メンテプロパック料金表	12	
5					MOS(メテナスオーダーシート)	12	
6					ダミー名刺（各自）		
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							

■：対面授業