

一級自動車工学科

2023年度

授業計画

時期	3年C巡	単元	学科	教科名	お客さま対応 I	
科目	サービスマネージメント	教科書等 持参品	テクニカルアドバイザー 3, 4級テキスト		発行日	2023年3月7日
総時限	07時限				教科担当	高山
必要時限	06時限					

指導教員の実務経験

該当

非該当

販売会社でサービス業務全般の実務経験がある教員により指導する。

教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）

①アドバイザーの業務内容を学ぶ。

授業の到達目標（何を理解し何が出来るようになるのか）

- ①アドバイザーとしての自動車保険分野を理解する
- ②アドバイザーとしてのフロント対応の基本分野を理解する
- ③アドバイザーとしてのフロント業務分野を理解する
- ④アドバイザーとしての保証制度分野を理解する
- ⑤アドバイザーとしての回収とお金の管理分野を理解する
- ⑥アドバイザーとしての部用品の販売と在庫管理分野を理解する
- ⑦アドバイザーとしての主要諸元と各種手続き分野を理解する
- ⑧アドバイザーとしての自動車関係法令分野を理解する
- ⑨アドバイザーとしてのコンプライアンス分野を理解する
- ⑩アドバイザーとしてのアフターセールス商品分野を理解する
- ⑪アドバイザーとしてのNIM分野を理解する

学習評価（期末試験での主な試験項目）

- 1) 履修試験での学習評価 筆記試験100点にて評価する。
70点以上で合格
- 2) 出題試験項目
日産TA 3級と同程度の試験

準備学習

事前に次回の授業内容範囲を予習して、テキストを読んでおき、授業内容や質問事項を学習する。

