

時 期	3年D巡	単元	学科	教科名	総合診断	
科 目	自動車整備	教科書等 持参品	一級総合診断・環境安全・安全管理 クロームブック		発行日	2025年4月1日
総時限	16時限				教科担当	高濱
必要時限	16時限					多賀

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自動車整備に対するサービス役務の提供を学ぶ。
- ②顧客満足度「CS」の概念を学ぶ。
- ③自動車関係法令等の適切な運用とその活用を学ぶ。
- ④応酬話を学ぶ。

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整備計画、整備業務の流れを理解する。
- ②アドバイザーとしての接客業務の基本を理解する。
- ③顧客満足度の推進活動を理解する。
- ④定期点検整備の位置づけと、各装置、部品の保守管理、機能低下の事例が分かる。
- ⑤自動車の改造等に対する法令を理解する。
- ⑥消費者契約法を理解する。
- ⑦応酬話を習得する。（口述試験に即した応酬話法）

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) 出題項目
 - ①問診での基本質問
 - ②整備結果説明
 - ③自動車の保守管理と機能低下した場合の説明

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。

時 期	3年D巡	単元	学科	教科名	総合診断		
授業概要（時限ごとの主な授業内容）					教科書、資料、備品類		
時限	主な授業内容				資料、備品類	数量	
1	サービスの役務	サービス役務の基本、整備対応手順概要、受付、問診整備計画			1級総合診断、環境保全、安全管理教科書	各自	持参
2	サービスの役務	品質管理、整備内容説明、引渡し、保証制度、苦情対応			クロームブック	各自	
3	サービスの役務	CS活動、定期点検整備の理念、各装置の機能低下の理由付け			口述試験問題	8セット	
4	サービスの役務	各装置の機能低下の理由付け					
5	改造等に関する法令	自動車検査証の記載事項の変更、構造等変更検査の手続きの					
6	応酬話法の基本	問診の進め方、整備結果説明の要点					
7	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
8	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
9	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
10	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
11	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
12	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
13	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
14	応酬話法実践	応酬話法のロールプレイング					
15	期末試験	期末試験（筆記）					
16	期末試験	期末試験(ロールプレイング)					