

一級自動車工学科			2026年度 授業計画				
時期	4年D巡	単元	マネジ	教科名	お客様対応ⅡD		
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品		発行日	2026.4.1		
総時限	09時限			教科 担当	高山 雄平		
総時間	14.4時間						
単位数	0						
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当							
自動車整備士として、お客さま対応の実務経験のある教員により指導する。							
2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）							
<ul style="list-style-type: none"> ①応酬語法を学ぶことで接客技法をより深く身に付ける。 ②故障診断に欠かせない問診及び整備結果説明について習熟する。 							
3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか）							
<ul style="list-style-type: none"> ①お客さま対応の基礎が実践できる。 ②受付業務、問診、整備結果が説明できる。 ③経過報告、追加整備説明、整備結果説明、ダイヤルフォローが説明できる。 ④お客様の車使用状況に応じたアドバイスができる。 							
4. 学習評価（期末試験での主な試験項目）							
<ul style="list-style-type: none"> 1) 履修試験での学習評価 実技（ロープレ）試験100点にて評価する。 70点以上で合格。 2) 出題試験項目 <ul style="list-style-type: none"> ①問診。 ②整備結果説明。 							
5. 準備学習							
総合診断教科書の該当する箇所を事前に学習しておく。							
6. 学修時間と単位							
<p>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。</p> <p>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。</p>							

時期	4年D巡	単元	マネジ	教科名	お客様対応ⅡD	
7. 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	問診について				総合診断教科書	各自
2	整備結果説明について				ChromeBook	各自
3	問診、整備結果説明ロープレ1					
4	問診、整備結果説明ロープレ2					
5	問診、整備結果説明ロープレ3					
6	問診、整備結果説明ロープレ4					
7	問診、整備結果説明ロープレ5					
8	問診、整備結果説明ロープレ6					
9	問診、整備結果説明ロープレ7					
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						