

一級自動車工学科			2026年度 授業計画			
時期	3年C巡	単元	マネジ	教科名	お客様対応 I	
科目	サービスマネジメント	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 クロームブック		発行日	2026年4月1日
総時限	06時限				教科 担当	鈴木
総時間	09.6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						
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。						
2. 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。						
3. 授業の到達目標（何を理解し何ができるようになるのか）						
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						
4. 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						
5. 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。						
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。						

時期	3年C巡	単元	マネジ	教科名	お客様対応 I	
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	アドバイザー業務知識	自動車保険			T A 3 級テキスト	各自
2	アドバイザー業務知識	フロント対応の基本、フロント業務			NIMテキスト	貸出
3	アドバイザー業務知識	保証制度、回収とお金の管理			クロームブック	各自
4	アドバイザー業務知識	部用品の販売と在庫管理、主要諸元と各種手続き				
5	アドバイザー業務知識	自動車関係法令、コンプライアンス				
6	アドバイザー業務知識	アフターセールス商品&NIM				
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						
34						
35						
36						