

一級自動車工学科・自動車整備科			2023年度 授業計画			
時期	2年通期	単元	学科	教科名	お客様対応 2	
科目	一般教養	教科書等 持参品	日産お客様対応テキスト 4 級		発行日	2023年4月1日
			日産お客様対応テキスト 3 級			
総時限	09時限		教科担 当		橋本	● ■
					各クラス担任	● ■
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当						
自動車販売会社で整備士としてお客さま対応または接客の実務経験がある教員により「日産お客さま対応スタンダード」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)						
<ul style="list-style-type: none"> ・就職先の日産販売会社で即戦力となれるように日産対応スタンダードを身に付ける。 ・社会人として通用する接客の基本を身に付ける。 ・接客対応の実践力を養うための基本的な技術を身に付ける。 ・販売会社で取り扱っているサービス商品の知識を身に付ける。 						
3. 授業の到達目標 (何を理解し何が出来るようになるのか)						
<ul style="list-style-type: none"> ・問診の基礎、4 W 2 H の必要性和使用方法を身に付ける。 ・お客様の気持ち (考え方) の基本を知る。 ・整備結果説明の基本を身に付ける。(ロールプレイングの実施) コミュニケーションbookの活用方法 整備保証制度の内容、メンテプロパックなどの知識を身に付け説明が出来る。 						
4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)						
<ul style="list-style-type: none"> ・学校内履修については出席率 1 0 0 % にて履修とする。 ・出席率が100%未満の場合は1時限単位で補講を行うことで出席とみなすことが出来る。 ・整備結果説明に関しては、T S 3 技術要件のためロールプレイング試験にて 8 0 点を合格とする。 合格点未達の場合は再試験を実施する。ただし無料再試験となる。 						
5. 準備学習						
お客様対応教科書 3, 4 級を見直し予習・復習しておくこと。						

※ ■ ⇒ 日産資格保持者

※ ● ⇒ 実務経験がある教員

一級自動車工学科・自動車整備科

2023年度 授業計画

時期	2年通期	単元	学科	教科名	お客様対応 2	
5. 授業概要 (時限ごとの主な授業内容)					6. 教科書、資料、備品類	
時限	主な授業内容				資料、備品類	数量
2-1	A巡				お客様対応4級	持参
	サービス対応スタンダード《問診》				お客様対応3級	持参
1限目	お客様への気持ちのある対応ホスピタリティについて				対応授業ノート	人数分
	問診の必要性について				ストップウォッチ	必要数
	問診の手法4W2Hとは、活用方法について				お客様情報シート	必要数
	問診ロープレについて説明					
2限目	ロープレ試験について説明					
	問診ロールプレイング練習					
3限目	問診ロールプレイング試験					
4限目	問診ロールプレイング試験					
2-2	B巡				サービスメニューカタログ	持参
	メンテナンスメニューについて					
1限目	サービスメニューカタログを用いてシステム商品の知識を身に付ける					
	※事前に各HRで抜粋版を展開					
	※インターンがあるため、現場目線からの商品知識も得ておく必要がある					
2-3	B巡					
	サービススタンダード《整備結果説明》				お客様対応4級	持参
1限目	・お客様対応4級の対応の基本の振り返り				お客様対応3級	持参
	・日産サービスとフロント対応				確認プリント	人数分
	・お客様との会話について					
	・基本スタンダード (概要～お出迎え)					
	・確認プリント1の配布					
2限目	・確認1プリントの答え合わせ					
	・基本対応スタンダード (気配り、快適な店内～電話応対まで)					
	・名刺の渡し方と受け方					
	・確認プリント2の配布					
3限目	・確認2プリントの答え合わせ					
	TS3級 整備結果説明					
	・活動の内容と目的					
	・車検・点検の主な説明内容					
	・整備内容説明時の留意点					
	・一般整備の主な説明内容					
	・不具合 (故障) 修理の主な説明内容					
	・消耗品・定期交換部品の追加整備の主な説明内容					
	・確認プリント3の配布					
4限目	・確認3プリントの答え合わせ					
	・次回アドバイス、代金回収、退店					
	・ダイヤルフォロー					
	・確認プリント4の実施、答え合わせ					

