

JAMCA ニュース

The Japan Automobile Maintenance Colleges Association

発行 全国自動車整備専門学校協会

No.9

1996年4月1日

編集事務局

〒136 東京都江東区亀戸2-28-5

☎03-3685-6761 FAX03-3684-7420

「整備士セールスマン」を

車両法改正が専門学校に与える影響

ホンダ学園ホンダイインターナショナルテクニカルスクール 校長 大塚 伸之

ご存じのように、平成7年7月に改定された道路運送車両法は、近年における自動車の設計技術、品質の向上およびモータリゼーションの成熟化による自動車の使用形態の多様化に対応するため、自動車の使用者による自主的な保守管理を促すことを目的として施行されたものです。

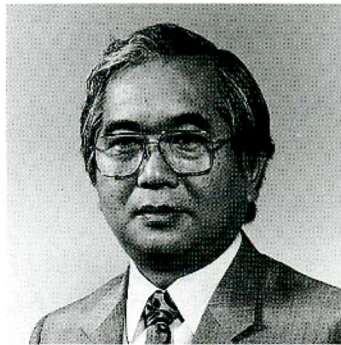
ユーザー教育が必要

運輸省の諮問機関である自動車点検整備推進協会による最近の「点検整備についてのユーザー意識の実態調査」によると、

- *自分の車の維持・管理の責任は自分だと認識している人は約8割。
- *「日常点検の実施率」は約5割。
- *車の点検整備については、約6割の人が「面倒」と感じている。
- *これまで経験したトラブルの第1位は「タイヤのパンク・バースト」
- *一番最近ボンネットを開けたのは「1日前」が最も多いが、3人に1人が「1か月以上開けたことがない」。

など、となっています。つまり一般ユーザーに、常にクルマの維持管理の認識を持たせ、点検整備を身近なものとするように、誰かが教育しなければならないわけです。

販売店でのお客様との接点は、セールスマンから始まり、サービスマンに移るのが一般的ですが、この接点でお客様を教育しなければならないこととなります。従って、これからのセールスマン/サービスマンは、お客様と直接接して日常点検の励行



の大切さを説明することも、重要な役割の一つとなってきました。

来店客減少対策として

案の定、ホンダ系列の販売店の責任者からは、「接客のできる整備士が欲しい」という要望が今年は特に強くなりました。これは、車の整備について、お客様に知識を伝達するだけではなく、簡素化された法定点検・車検制度による一般ユーザーの来店減少対策として他の分野での来店を増やさなければならないため、今まで以上に用品類の取り付け販売などが重要になってきたからです。

それには、クルマを取り巻く幅広い専門的な知識を持った技術者が必要です。つまり整備士の資格を持ったセールスエンジニアが必要なのです。

また、一般ユーザーには手が出ない高度な最近の自動車技術に対して、診断ができ、分かりやすい説明ができる能力も必要でしょう。そのためには、基礎力をさらに充実した上で、

より実践力に即したカリキュラムの対応が必要となってきます。電子制御システムの診断基礎知識、アクチュエーター系の診断技術、などエレクトロニクス化の技術対応や、ABS、TCS、4WS、ナビゲーションシステム等の新技術の商品知識をマスターする必要もあります。

客の経験に応じた配慮

最後に、健全な車社会の構築のためにも、交通事故防止の役に立つことのできるセールスマン/サービスマンの養成が重要になります。お客様のキャリアに応じた、安全運転についての説明や情報提供等の「気配り」ができ、安全情報を通じて、信頼感、安心感を高めていくことができるメンバーを教育することが大変重要だと思っています。

車両法の改定をきっかけに、単にお客様にクルマを売るのではなくお客様の良き相談相手となって、「安全」「快適」「幸せ」をセットで売ることのできる基本姿勢を持った整備士を輩出することが、自動車整備専門学校の使命と受け止めています。

■ CONTENTS ■

- 2面 OPINION
- 3面 北から南から
- 4・5面 特集・規制緩和見直し
- 6面 協会トピック
- 7面 各校の行事紹介
- 8面 私の教授法