

## 株式会社福陽自動車教習所接客心得

### 1 笑顔であること

仕事である以上、笑顔を心がけるのは当たり前のことです。プライベートで嫌なことがあり、そのことを理由にふてくされた態度をとるなどすれば教習生は嫌な気持ちになります。どんなことがあっても、教習生が気持ちよく過ごせる空間を作るのがサービス業には必要不可欠です。そのためには、素敵な笑顔を振る舞うことがとても大切です。笑顔で接客されて不快に思う人なんていません。

### 2 気配りを忘れないこと

教習生は多様です。メンタルの弱い者もいれば、障害を負いながらも懸命に免許取得を目指すものなど問題を抱える生徒がおります。今後、入校前には教習についての要望アンケートを記載させますので、教習前には要望内容を確認の上で教習にあたり教習の際には細心の気配りを忘れないようにしてください。

### 3 言葉遣いに気をつけること

教習生の年齢、性格、態度は様々です。フレンドリーだ、若そうだ、と思ひ込みタメ口で接客は決してしないでください。また、上から目線での罵倒「お前はだめだな」、「へたくそ」、「何やってんだ」・・・・etc、などはもってのほかで厳禁とします。今後、罵倒及び罵倒に準ずる文言は禁じます。将来的に当校はソフトイメージを目指し、少子化対策を行います。教習に敬語を使えとまでは要求しませんが、相手の気分を害さない最低限のマナーを守り言葉遣いには十分に気をつけてください。

### 4 教習生の目線になって考えること

教習生が何を必要としていて、何を必要としていないのか。どのような言葉掛けを待っているのか、どのようなアドバイスを欲しがっているのか。そのことに気づくためには、教習生の言動・行動をしっかり聞き見てください。それから、自分が教習生だったらどうして欲しいかを考えてみてください。そうすることで、教習生目線になって考えることができるため、満足のいく接客につながります。

### 5 機械的な接客はやめて期待以上の接客を心がける

自動車教習所はサービス業です。その料金にはお客さんが精神的に満足できるかどうかの価値も含まれています。心のこもった教習を心がけてください。

以 上