

安全で豊かな社会の創造が使命 安城市を日本一事故が少ない地域に

顧客訪問でニーズを満たす 「ライセンスアドバイザー」

株式会社安城自動車学校は、愛知県安城市の自動車教習所「コアラドライブ」を運営する企業である。同社は「私たちはありがとうを発信するコアラドライブの代表として、安全で豊かな社会を実現します」という経営理念を掲げており、コアラドライブという言葉は同社の造語だ。一般の自動車学校との大きな違いは、教習所の枠にとらわれず、「安城市を日本一事故が少ない市町村にしたい」という強い思いが経営の根底にあることだ。それを具現化するため、地域の交通安全教室や企業向けの安全運転研修も積極的に行なっている。

一般的に自動車教習所の教官は、教える側の目線になりがちである。しかし同社では、「ライセンスアドバイザー」と呼ばれる教官が見込み客の個人宅を訪問することで、免許の取得目的や起こりうるリスク、課題を事前に把握し、顧客と同じ視点に立てるよう

努めている。また、本人とその家族に免許取得の意図を詳しく聞き、家庭ごとの要望に細やかに応えているのだ。その際、入校前から卒業後まで、ライセンスアドバイザーが、責任を持ってサポートすることを、本人と家族に伝えることで信頼関係を育み、顧客満足度を高めるとともに、理念である事故発生率の低下につなげている。

知的障がいを持つ顧客の自宅を訪問した際には、両親から「子供の未来を考えると免許を取らせたいが、不安がある」と心境を吐露された。そこでライセンスアドバイザーは、「私が責任を持って教習をします」と話し、安心してもらうことができた。その後両親は、「学校ではあまり大事に扱われていないと感じていた息子を初めて大切にしてくれる場所がありました」と喜んでくれたという。

卒業検定後には全ての顧客にアンケートを実施し、結果を全社員で共有している。「まだ卒業したくない」「とても楽しい時間で、あっという間でした」「また通いたい」というコメントが非常に多

い。不満が書かれていた場合には、できる限り声をかけて対面でヒアリングをし、それができない場合は電話や自宅訪問を実施している。これらの活動は直接的な利益を生まないが、創業者である石原勝一氏の「精一杯誠意を尽くす、その後に利益はついてくる」という精神がこの取り組みを支えているのである。

また常に、顧客は意見が投函できるようにしており、投函された内容には、社員が即座に対応。「お返事」「回答」「謝罪」などのカテゴリーに分け、顧客にも見える場所に掲示している。

徹底された理念教育 社員のモチベーションの高さ

朝礼や各部署の会議などで、経営理念と年度方針を唱和するのはもちろんのこと、代表取締役社長の石原慧子氏は社員一人一人と密なコミュニケーションを取り、地域・顧客に感謝し安全を心から願うマインド形成のための研修を頻繁に行なっている。

石原氏自ら全社員と個人面談している点も特徴的だ。業務のみならず、プライベートの悩みにも耳を傾けることで、石原氏と社員との距離を縮め、風通しをよくしている。

また同社は、感謝の気持ちを表すことを重要視している。内定者に対しても同様で、「社会人は親に感謝することから始まる」として、内定者が親への感謝の手紙を書くようにしている。



同社では、教官を先生ではなくインストラクター、入校生を生徒ではなくお客さまと呼んでいる。顧客と同じ目線に立つ姿勢の表れだ。

一方、新入社員歓迎会では親からの手紙を準備しておく。これは新入社員への感動の贈り物になるだけではなく、手紙の内容を聞いた全社員が「みんなでこの新入社員を育てよう」という気持ちになる、いわば儀式のようなものである。

「ありがとうの発信」は社員間にとどまらない。石原氏は、「お客さまにも『ありがとう』を発信していきたい。自動車学校に来る多くの高校生にとって、自動車免許を取得する過程は大人になるための第一歩。親への感謝を伝えるプログラムを考えている」と語り、生徒が免許を取得して卒業する際に、ここまで育ててくれた親に感謝の手紙を書いてもらう取り組みを始めている。

このようにモチベーションの高い社員が働く安城自動車学校は、多くの卒業生が、「私もこの社員のように働きたい」と入社を希望している。同社の採用活動は簡素で、商工会議所と大



地域の安全活動の様子。地域の安全を願い、子供に交通マナーを教えたり、通学をサポートしたりする活動は同社にとって特別な活動ではない。

学の企業展に出展する程度で採用支援会社の利用は少ない。生徒として教習している時期が理念教育と採用活動まで兼ねているのだ。

安全なまちづくりが 私たちの使命

「安城市を日本一事故が少ない市町村にしたい」。これを体現しているのが、地域の交通安全活動だ。幼稚園から高校まで、教育機関での交通安全教室を積極的に開催しており、高い評価を得ている。たとえば、ある学校では教員から、「うちの生徒は自転車マナーが悪い」と聞かされた。そこで社員は、通学時の光景をあらかじめ動画に撮り、交通安全教室でその映像を見せながら生徒の注意を促した。このように、社員が顧客ニーズに積極的に応え、説得力を持った内容を教えている点も人気の理由である。口コミが

広がり、愛知県教育委員会主催の会合で教職員を対象にした講話の依頼や、市外の教育機関からも依頼が増えているという。

また、老人クラブの交通安全講習の実施、養護学校の生徒の受入れも積極的に実施。社員が手話検定やサービス介助士等の資格を取得するために勉強会を開催する等、安心安全な環境づくりに努めている。さらには、通常は免許更新時にしか交通ルールやマナーを学ぶ機会はないところを、企業向けの安全運転研修という形で学べる機会を提供している。

このように各方面から地域の安全に働きかけることで、顧客が生涯事故に遭うことなく、幸せな人生を送れるよう支援しているのだ。そして笑顔の絶えない、安全で豊かな社会がいつまでも続くために、安全とありがとうを発信していく。安城自動車学校はこれを使命とし、活動を続けていく。



防音のマットや校内に流れるクラシック音楽など徹底した顧客志向が、学習する場の環境整備にも表れている。



各社員が個人目標を設定し、自己評価とともにロッカーに掲示している。

会社概要

- ・法人名：株式会社安城自動車学校
- ・代表者：石原 慧子 代表取締役社長
- ・所在地：愛知県安城市北山崎町北浦50
- ・設立年月：1969年4月
- ・資本金：100,000,000円
- ・ホームページ：http://www.coaradrive.com/
- ・社員数：正規52名、パート・アルバイトなど2名
- ・事業内容：自動車教習所・企業向け事故削減研修