

教習所らしからぬサービスに 過剰なまでに取り組み続ける理由

教習所のフロアの一角に、日替わりでネイルケアやマッサージ、カラーセラピーなどが受けられるスペース「サカイパラダイス」を設けています。教習生は自動車教習の待ち時間などに1回100円で利用できます。

サカイパラダイスは、主要顧客層である10代、20代の満足度向上のために、社員の発案で2007年からスタートしました。このほかにも無料託児室を設置したり、英語教室や手話教室を開いたりするなど、お客様がより快適に楽しく教習所に通えるように工夫や改善を重ねています。

「教習所としてはサービスが過剰なのは。そこまでする必要はあるのか」と言われることがあります。

私はやりすぎとは思っていません。むしろさらなるサービスの向上を目指し、内容をより充実させていきたいと思っています。なぜなら、「お客様の一生の思い出をつくる会社になる」が当社のビジョンだからです。

**流れ作業で
感動は生まれない**

一生のうちのある一定期間しか来ない場所で忘れられない思い出をつくってもらいた

めには、中途半端なことや同じことを漫然と繰り返していたのでは駄目でしょう。常に目新しさを打ち出すことが大切です。先月、いえ2週間前とは何かが違うという変化をつくり続けなければいけないのです。

ここまでこだわるのは、お客様に喜んでいただく以外にもう1つ目的があります。それは人材教育です。

思い出づくりをするのは、社長の私ではなく社員。お客様の気持ちを想像し、お客様の一生の思い出のためにできることを社員一人ひとりが考え、実行する。



たかはし・あき
1976年東京都生まれ。獨協大学卒業後、竹の塚モータースクールを経て、2001年武蔵境自動車教習所に入社。09年に社長就任。早稲田大学大学院修了。現在、米スタンフォード大学に留学中

武蔵境自動車教習所の概要

本社 : 東京都武蔵野市
創業 : 1960年
売上高 : 23億1476万円
(2015年12月期、グループ計)
従業員数: 138人
事業内容: 自動車教習、企業向けの安全運転研修、新車・中古車販売

社員がマニュアル通りに動き、仕事を流れ作業、ルーティン作業としてこなしているようでは、お客様に心の底から満足してもらうことはできません。発想力や行動力といった能力を高める必要があります。これが人材育成にもってこいなのです。

そもそも「教習所らしからぬサービス」は社員のアイデアから始まったものがほとんど。サカイパラダイスをはじめ、当社で今実施しているサービスの多くは、現場の社員が「やりたい」と言ってスタートしたので。だからこそ、みんな一生懸命に取り組んでくれています。

また当社では教習所のコースを利用して、夏は花火大会、秋はフリーマーケット、冬は餅つき大会と、多種多様なイベントを実施しています。とりわけ花火大会は一大イベントとなっていて、毎年1万人を超える人が足を運んでくれています。これは、1989年からずっと続いている恒例行事です。

もてなし体験で 内定者も社員も成長

社員がすべてのイベントを企画、運営するので、これも社員教育やモチベーションアップにつながっています。

花火大会では内定者やインターンシップの学生に来場者のお世話をしてもらっています。直接お客様に対応することで、もてなすことの難しさや喜びを勉強します。

彼らを指導するのも社員の役割です。教えることを通じ、社員自身も一人ひとりのお客様の尊さや大切さを改めて学ぶことになります。

実は花火大会にはもう1つ目的があります。この催しに内定者の親御さんを招待することです。採用活動でしばしばネックになるのは、家族の反対です。「大学まで行かせたのに、なぜわざわざ中小企業に就職するのか」と言われてしまうのです。

そこで私が社長になってから花火大会に招いています。イベントに参加することで当社を知ってもらうのです。私や幹部社員が会社について説明するより、お子さんや先輩社員が働いている姿を実際に見てもらうほうがよほど効果があります。

教習所とは思えないサービスやイベントなどを数多く手掛ければ、当然ながらコストや労力がかかります。「そんな

ことをやるのは無駄だ」と思う人もいるかもしれません。でも、私はこれ以上の人材教育の機会はないと思ってこれまで続けてきました。教育ばかりでなく、社会貢献や業績の向上にもつながっていて、とてもいい循環になっていると考えています。

私は、お客様にとつてよい思い出になるものならば、社員にとつてもよい思い出になるものと確信しています。

若いお客様が、家族や先生以外で長期にわたり接する大人は、教習所のインストラクターが初めてかもしれません。「こういう大人になりたいな」と思ってもらえたら最高です。お客様と接する中で、社員が成長してくれることを願っています。

TE

教 訓

どんな機会も逃さず
人材育成の場として活用する



サカイパラダイスで好評のネイルサービス。予約ですぐに埋まってしまいうほど人気がある