

知恵と創意で
明日の集客を
考える！

実践！入校生アップ

お役立ちニュースレター



2009年

12月号

発行／教習所総研 代表 川崎広之
〒736-0085 広島市安芸区矢野西3-63-3
電話 082-888-3875 FAX 082-888-7840
Eメール : kyousyusyo_souken@ybb.ne.jp
顧客創造研究会 <http://www.ds-ccs.net>

“笑顔のサイクル”をまわそう！

さて、今月号でご紹介するのは、ある指導員さん(Kさん)のあるご家庭への1年5カ月(昨年6月から今年11月迄)に渡る訪問履歴です。はじめに妹さん(18歳)が入校し、その後お姉さん(20歳)の入校に結びつくまでの経緯が克明に報告されています。ちょっと長いのですが、ご紹介しましょう。

2008/6/9(月)

ユウキさん(姉)に逢えました。免許はまだ今のところは考えていないそうです。あまり話をしない、おとなしそうな方でした。引き続きコンタクトをとります。

2008/7/25(金)

祖母の話では手術をされ、今、自宅で休養しているところだそうです。今回、初めて内容を知りしばらく訪問を開けたいと思います。ニュースレターの配布は続けます。

2008/10/13(月)

NO6を配布する。前回の訪問で手術をされたとのことで訪問を控えていました。前に見た印象と随分変わっていました。茶髪で雰囲気が変わっていました。情報はとれませんでした。次回も配布予定。

2008/11/1(土)

号外を配布する。次回も配布します。

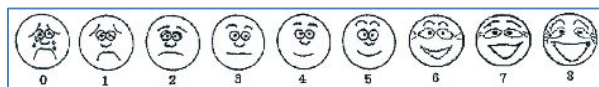
2009/6/5(金)

交通安全ニュース13を配布して交通安全を呼びかけました。ユウキさんは術後も良く15日に再検査を受ける予定との事です。また、「免許をそろそろ取ろうかなと話していましたよ」と話されました。

2009/7/28(火)

ユウキさんでした。以前の報告にあげていますが、手術をされ3ヶ月ごとに病院へ検査を受けにいつているそうです。病院の先生の許可が出ないので取れないそうです。アスカさん(妹)の件 学校にいかず働いているそうです。パンフレットを配布しました。妹さんに進めるといってくれましたので引き続きコンタクトを取ります。FS5(普通)

※FS=フェイススケール…人の表情を測定する尺度。0から8まであり高い数値ほど相手が笑顔になっていることを示す。



2009/8/1(土)

アスカさんの件。本人より当校に私あてに電話があり申し込みを頂きました。教習等色々話が聞きたいとの事でしたので、夜に訪問して教習や送迎について説明をしました。アス

カさんは、昼間仕事をしているので平日は夜間、土日は昼間の教習になります。入校金については、入校当日に現金一括で支払い予定です。FS7(笑う)

2009/8/3(月)

先日訪問した際、仕事のスケジュールがわからなかったところもありましたので、本日は色々打ち合わせをしました。友達の紹介依頼をしました。引き続き、伝道師活動をしながら親密性を高めていきます。FS6(微笑)

2009/8/18(火)

アスカさんの件。本日、午後公休でしたので帰宅時に訪問しました。祖母と面談してスケジュール表を差し上げ説明したところ「明後日から、よろしく願います。姉もいますので、いずれ行かせますから願います」と言って頂きました。訪問時は、本人は仕事で留守でしたので夕方に電話を架けて、スケジュールの説明、携行品、送迎の時間等の打ち合わせをしたところ「進みが早いですね。びっくりしました」と驚かれていましたが一緒に頑張っていくので安心するように伝えました。入校金については、当日現金で一括予定です。昼間は仕事をしているので、教習は夜間が主になります。FS7(笑う)

2009/8/20(木)

アスカさん入校。電話で入校のお礼と入校金(現金一括)のお礼を伝えると共に「今日、一緒に技能教習をしました。大変そうでしたが頑張っていましたよ」と伝えると「今日は疲れたからご飯もいらぬ」とぐったりして帰ってきました。これから頑張りなさいと励ましたところ。これからよろしく願います」と言って頂きました。F6(微笑)

2009/8/23(日)

アスカさんの件。送迎時に訪問して祖母と面談「今日、1回で模擬試験に合格しました。無線教習も頑張って運転していましたよ」と伝えると「孫は、中卒で勉強も大変と思いま

すがよろしく願います。誕生日祝いでジュースを貰ったそうでありがとうございました」と大変喜んで頂きました。F7(笑う)

2009/8/28(金)

アスカさんの件。電話をして修了検定不合格を伝えると共に「色々なところの確認が出来ておらず不合格になりました。昼からは、勉強の特訓をしましたので苦手な学科も自信がついたようです。次回を楽しみにして下さい」と伝えると「孫から落ちたと連絡がありました。頑張りなさいと励ましたところ。中卒で勉強も大変かもしれませんがよろしく願います」と言って頂きました。月曜日に検定予定をしていますが、仕事の関係で変更になるかもとの事を話されたので話を詰めていきます。補習代については、近日中に持って頂く予定です。FS5(普通)

2009/8/27(木)

アスカさんの件。電話をして明日仮免予定を伝えると「よろしく願います。」と言って頂きました。FS5(普通)

2009/8/30(日)

アスカさんの件。電話をして明日予定通り仮免(2回目)を伝えると共に「今日、補習を一緒にしました。以前、苦手としていた確認も上達しました。勉強も、3日間特訓をしてかなりの問題をして自信が付いたようです。結果を楽しみにして下さい」と伝えると、「色々面倒を見てくださっているようでありがとうございます。よろしく願います」と言って頂きました。本日、補習代を入金頂きましたのでお礼を伝えました。FS5(普通)

2009/8/31(月)

アスカさんの件。電話をして仮免合格を伝えると共に「学科試験は、50点満点中47点でした。勉強の特訓の結果だと思っています。夕方には、2時間路上運転をしましたが、楽しそうに運転していました。最近流行のプリウスを運転してもらったら静かですね。全然

違うとびっくりしていましたよ」等と伝えると「本当に色々ありがとうございます。安心しました。これからよろしく願います」と言って頂きました。FS7(笑う)

2009/9/16(水)

アスカさんの件。電話をして明日卒業検定を伝えると共に「今まで仕事をしながらよく頑張ってくれました。勉強の方も、高得点を常に取ってくれており安心してあります。明日の結果を楽しみにして下さい」と伝えると「アスカからもいろいろ聞いています。明日もよろしく願います。」と言って頂きました。

2009/9/17(木)

アスカさんの件。本日、公休日に本人より電話にて「卒業検定合格しました。合格すると思わなかったのですごく嬉しいです。ありがとうございました」等と涙を流しながら話されました。夜に電話をして祝いを伝えると祖母は「大変お世話になりました。アスカも喜んで帰宅しました。姉もいずれ行きますので願います。また、こちらにも遊びにお立ち寄りください」と大変喜んで頂きました。今月24日に免許センターに行く予定です。FS8(談笑)

2009/9/19(土)

アスカさんの件。交通安全ニュース16を配布すると共に紹介料を上げると、祖母は「本当に色々お世話になりました。アスカが運転出来るなんて夢のようです」と大変喜んで頂きました。永久保障を伝え、免許取得後《再会教育》を実施していく事を伝えました。ユウキさんの件。「免許を取らせる時は、必ず連絡しますので担当をお願いします」と言って頂きました。FS8(談笑)

2009/9/24(木)

アスカさんの件。本人より「今日、免許センターに行ったら合格しました。すごく嬉しいです。点数聞いたら98点でした。本当に色々ありがとうございます」と大変喜んで

いる様子で報告を受けました。FS8(談笑)

2009/9/30(水)

アスカさんの件。本人、祖母と面談して交通安全ニュース16を配布すると共に、先日、本免に合格しましたので新しい免許証を見せて下さいと言うと、「見てください。免許が取れました。すごく嬉しいです」と大変喜んで見せて頂きました。また、車も注文して来月の10日頃に来るとの事でした。今年中に再会教育を実施します。ユウキさんの件。来月の中旬に原付バイクの免許を取り、バイクを購入する予定との事でした。祖母は「多分、来年になると思いますが姉も担当をお願いします」と言って頂きました。FS8(談笑)

2009/10/20(火)

今月、原付免許を受けましたが不合格だった為、28日に2回目を受けるそうです。祖母に「原付免許取得後の事故防止に役に立てて下さい」と言って事故事例集を差し上げ内容について説明したところ「ありがとうございます。免許を取っても心配していたところでした」と大変喜んで頂きました。FS7(笑う)

2009/10/29(木)

本日、公休日に本人から「以前、妹がお世話になりました。私も申込みをしたいので願います」と連絡がありましたので、訪問して申込みを頂きました。入校金については、入校当日に15万円、仮免前に残金を入金予定です。

2009/11/4(水)

電話をして入校前の送迎時間、携行品等の確認をすると「明日から、よろしく願います」と言って頂きました。FS7(笑う)

2009/11/5(木)

電話をして入校のお礼及び入金(現金15万円)を伝えると「これから、よろしく願います。」と言って頂きました。残金については26日に現金一括予定です。FS7(笑う)

2009/11/6(金) ユウキさん入校

以上です。さて、いかがでしたか？

「うーんすごい…同じ指導員なのに、やっているレベルが全然違う」

そうですね。まず驚かされるのが、実にこまめに訪問していること。しかも、教習料金や補習代の集金もしています。在校中の電話連絡も実にマメで、特に不合格時のフォローには感心させられます。

通常、「集金は会社の仕事」「在校中に電話？なんで？」というのが業界の常識です。その常識からかけ離れた、お客様も全く予測していない、遥かに高い次元でのコミュニケーションによって、保護者であるおばあさんが K さんに対して厚い信頼感を抱いていく過程がよくわかります。とりわけ、お誕生日のお祝いにジュースを買ってあげたエピソードは、本人はもちろん、おばあさんの心にも深く刻まれたことでしょう。

そして、卒業検定に合格した時、アスカさんは K さんに涙を流しながら合格の報告をしています。担任である K さんの、生徒さんに対する愛情がひしひしと伝わってくる訪問履歴と言えるでしょう。

「ううっ、感動的だなあ」

ところで、K さんの訪問活動は、お客様を増やすための、“あるサイクル”に基づいていることにお気づきでしょうか？

名付けて“笑顔のサイクル”。

K さんの訪問履歴をもう一度振り返ってみましょう。

まず、K さんは“伝道師活動”と呼ばれる、交通安全の呼びかけを定期的に行っています。この活動を通じて指導員さんは、地域の人たちに「いつもご苦労さま」「ありがとう」と笑顔で声をかけて頂けるそうです。この活動を継続することで、お客様との親密度は高くなり、免許が必要になった頃には、お客様の方から声をかけてもらうことができるの

です。この教習所は少し前まで、「免許は要りませんか？」という売り込み訪問をしていたそうですが、伝道師方式に変わって訪問先で冷たく断られることがなくなり、「売らなければ」という変なプレッシャーも無くなったそうです。何より、相手を笑顔にすることで指導員さん自身も笑顔になり、訪問自体が楽しくなったと言います。

そして、入校をして頂いた時点から、今度は親御さんに対する電話連絡が始まります。初めて免許を取ることに對して、誰もが不安を抱えています。先の履歴の中でも、おばあさんが中卒である孫のことを心配していることが痛いほど伝わってくるのですが、その不安が K さんのきめ細かな電話連絡や訪問によって、解消されていく様子がよくわかります。FS（フェイススケール）を見ても、殆ど6～8の笑顔になっています。

そして、無事卒業して免許を取ったら、今度は卒業生に対する安全運転の呼びかけを行う“伝道師活動”が始まります。

「あ、もしかしてサイクルが…」

そう、1周しました。伝道師活動は最初、18歳宅が中心になりますが、時間とともに訪問活動の対象に卒業生が加わり、どんどん増えていくのです。そこから今度は、弟妹さん、その友達や知り合いなどに広がっていきます。さて、何が広がっていくのでしょうか？

「あ！笑顔だ」

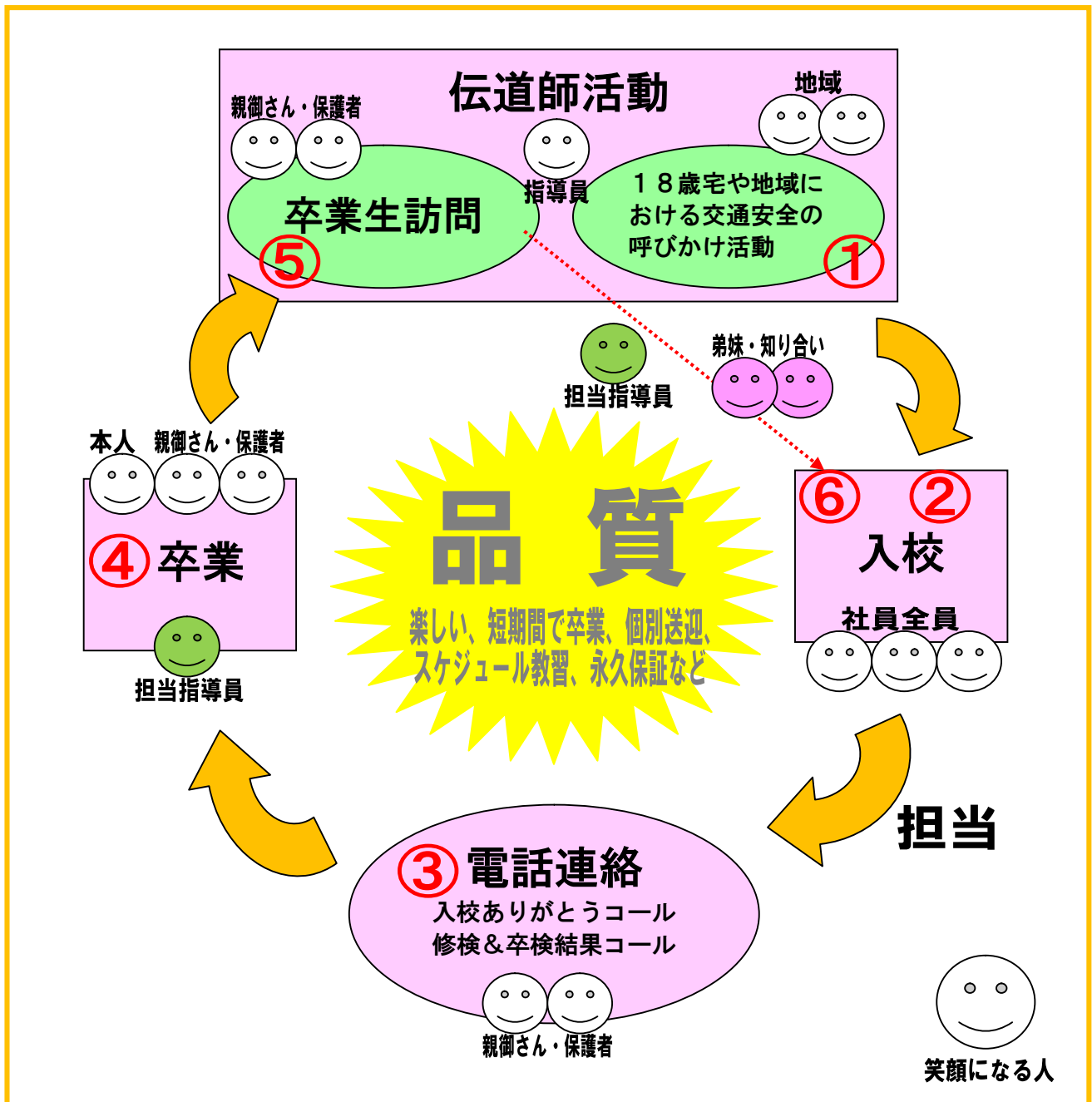
そうです。笑顔の数がどんどん増えていくのです。この“笑顔のサイクル”は、

- ・ 伝道師活動
- ・ 指導員担当（担任）制
- ・ 在校中の電話連絡
- ・ 卒業生訪問（伝道師活動）

のどれを欠いても、うまく周っていきません。

しかし…1度周り始めたら、これ以上の“強み”はないと思うのですが、あなたはやはり「むずかしい」でしょうか？ 感謝

どこにも負けない“笑顔のサイクル”



●高い品質を「核」とした“笑顔のサイクル”の流れ

- ①地域に対する伝道師活動→地域住民(^o^)
「ありがとう」「ご苦労さま」指導員(^o^)
- ②相手からの引き合い(免許の問い合わせ)により入校→指導員(^o^)
社員全員(^o^)
- ③担当指導員によるきめ細かい電話連絡→親御さん(^o^)
- ④生徒さん卒業→本人(^o^)
親御さん(^o^)
担当指導員(^o^)
- ⑤卒業生訪問→本人(^o^)
親御さん(^o^)
担当指導員(^o^)
- ⑥親御さんからの紹介入校(弟妹さん、知り合い)→担当指導員(^o^)
社員全員(^o^)