

## シラバス情報

授業方法	講義・実験・実習		
系 列	自動車整備		
科 目 名	総合診断		
必修・選択	必修科目・選択科目		
対象学科	一級自動車整備科		
年次学期・曜日・時限	3年後期	水曜日	1・2時限
時 限 数	26時限（中間及び期末試験を含む）		
担当教員名	吉田 哲也		
実務経験	有・無		
	国土交通省に認証された事業場における保守・点検・分解・組立など自動車整備士としての経験を活かし、整備を行う上で必要となる顧客対応の基礎知識についての講義を実施する。		
授業の目的	自動車整備での顧客対応の基本である「受付」、「問診」、「診断」、「整備内容説明」等について講義する。		
テキスト	①一級自動車整備士 総合診断・環境保全・安全管理（日本自動車整備振興会連合会 発行）		
授 業 計 画			
授業回数	テーマ	内容・方法等	使用テキスト 範囲
第1回	サービス産業の概要 顧客満足度の概念	サービス産業とは及び顧客満足度の概念について解説する。	P9～10
第2回	接客の基本手法と必要な知識及び 受付・問診・診断	接客の基本知識と自動車整備の受付・問診・診断時の留意点について解説する。	P10～18
第3回	整備計画・品質管理・整備内容説明・引渡し	自動車整備の見積もり、整備内容説明時の留意点について解説する。	P18～23
第4回	苦情に対する対応、保証制度	お客様からの苦情に対する対応と自動車の保証制度について解説する。	P23～26
第5回	保守管理の必要性、自動車の装置 や部品などの長期間使用	定期点検整備の必要性と部品の保守管理を怠った場合の悪影響について解説する。	P26～30
第6回	自動車の改造に対する対処と安全 確保・消費者契約法の要旨	自動車の改造等に対する対処と消費者契約法について解説する。	P30～42
第7回	応酬話法（定期点検整備、車検整備、 故障整備）	テキストの事例をもとに応酬話法の要点を解説する。	P43～99
	中間試験	第7回までの授業内容に関する筆記試験	
第8回	応酬話法：ロール・プレイ1	過去の国家試験・JAMCA全国統一模試の口述試験問題にて学生相互で体験する。	
第9回	応酬話法：ロール・プレイ2	過去の国家試験・JAMCA全国統一模試の口述試験問題にて学生相互で体験する。	

第 10 回	応酬話法：ロール・プレイ 3	過去の国家試験・JAMCA全国統一模試の口述試験問題にて学生相互で体験する。	
第 11 回	応酬話法：ロール・プレイ 4	過去の国家試験・JAMCA全国統一模試の口述試験問題にて学生相互で体験する。	
第 12 回	応酬話法：ロール・プレイ 5	過去の国家試験・JAMCA全国統一模試の口述試験問題にて学生相互で体験する。	
	期末試験	第1回～第12回までの授業内容に関する筆記試験	
到達目標	自動車整備での顧客対応を修得し、応酬話法（ロール・プレイ）にて問診・整備内容説明等を体験し理解する。		
成績評価方法	平常点（小テスト、レポートやノートの提出とその評価、出席及び授業態度）、中間試験並びに期末試験を合算して行う。		
定期試験受験資格	開講された全時限に出席し、レポート・ノートの提出が完了している者。 欠席した時限がある場合は、補講も完了している者。		
成績評価基準	<p>成績評価は、期末試験の点数が50点以上を満足した上で、100点を満点とする整数について、次の割合で行う。</p> <p>中間試験の点数 30%</p> <p>期末試験の点数 50%</p> <p>平常点 20%</p> <p>上記の割合によって学期末の評点が70点以上である場合、以下により評価する。 70～79点＝良、80～89点＝優、90点以上＝秀</p> <p>70点未満の場合、再試験を行い、試験点のみで70点以上のとき履修を認定し、成績は70点＝良とする。</p>		
成績評価できない場合の基準	全講義を終了時点の出席率が50%を満たしていない場合、又は、成績評価が70点未満の場合。		