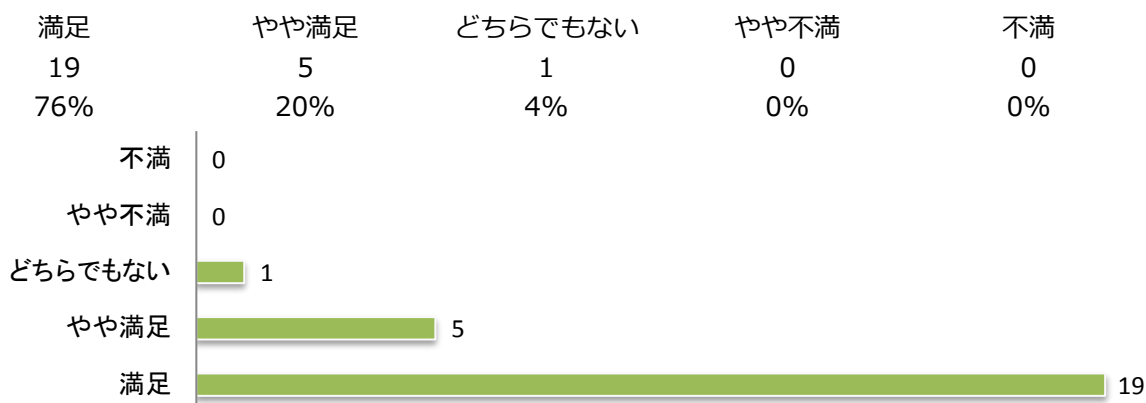


DSAA 第二回実務勉強会アンケート集計

Q1、今回の実務勉強会は、どの程度満足いただけましたでしょうか。 N=24

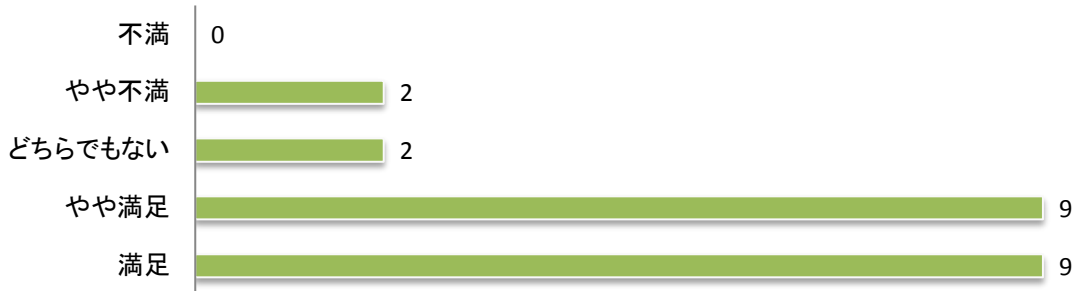


Q2、今回の実務勉強会に対して、Q1のように回答した理由をお書きください。

- ・ 他社様の対応についてとても勉強になりました。他社様の知識を取り入れることが今後できればいいと感じました。
- ・ 各社からいろいろな意見が聞けた
各社で大体似たような対応をしていることが分かり、新しい学びは少なかったと言えますが、反面自社の対応も間違っていないと自信が持てたとも言えます。
- ・ 他の会社様のお話を、初めて聞く機会だったのでとても勉強になりました。
- ・ 他者の対応方法などが何えて面白かったです。
他者さんの意見や対応を知り、同じ対応で安心する部分と、当社で取り入れてない方法（スカイプ、録音、おっかけ時LINEを使う）などプラス面を取り入れていけたらと思います。
- ・ 他社の対応を聞いてとても勉強になりました。参考になったところを是非自社にも取り入れたいと思いました。
- ・ 他社様の案内、当社では行っていないことで、良い事は取り入れていきたいと思いました。（案内の仕方、同意書の送付等）
- ・ 今後の勉強会に期待します。
- ・ ディスカッションが、非常に活気がありました。自社にない考え方や取り組みを聞くことが出来、勉強になりました。
- ・ 他社様のご意見がとても参考になりました。同じ考え方で安心しました。
- ・ 第二部グループディスカッションは大変勉強になりました。
- ・ 他社さんのご意見を聞くことができましたので、大変勉強になる事案がありました。
- ・ 各エージェントの生の意見をたくさん聞けたのでとても参考になりました。
- ・ 各社様の手法手段を聞いて、今後の業務に活かしていこうと思いました。
- ・ 普段考えても思いつかないこと等気づきが沢山ありました。
- ・ ディスカッションの時間をもう少し長くしてほしい。内容は各班で決めて行いたい。
- ・ テーマが多くアウトプットに至らなかった点。
- ・ 新しい角度での意見を聞くことが出来たことと、業界を盛り上げる為の現場レベルのディスカッションが出来たことです。
- ・ 他社の対応を直に伺えてお客様へのスタンスやサービスを目指すべき基準などについて色々気づくことがあったため。
今まで自社で受付していた方法にプラスしたい点が見つかった点。
※例えば、外国籍で日本語に不安がある人には先に仮免学科試験を受けてもらうなど。
- ・ 消費税改正等の共通の課題に対し、調べていただき助かりました。
- ・ 他社の事例など聞くことができた。
- ・ 時間が足りません。
初めて参加させていただきました。他社のコールセンターをどのように運営しているのか知ることができ、オペレーターへ伝えていきたいと感じました。

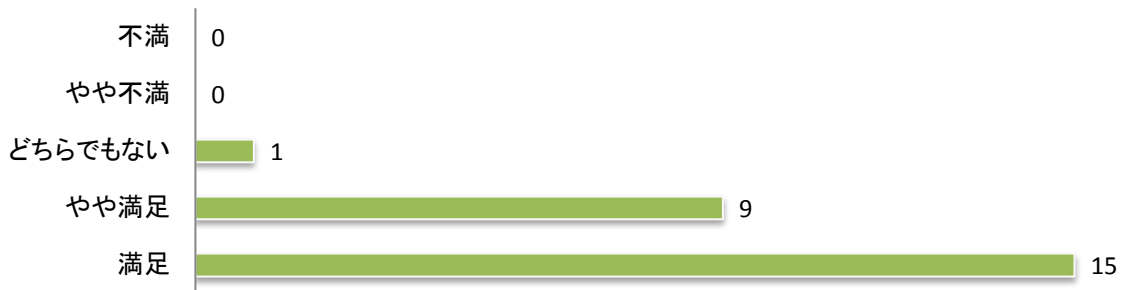
Q3、第一部の情報交換について、どの程度満足いただけましたでしょうか。 N=22

満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
9	9	2	2	0
41%	41%	9%	9%	0%



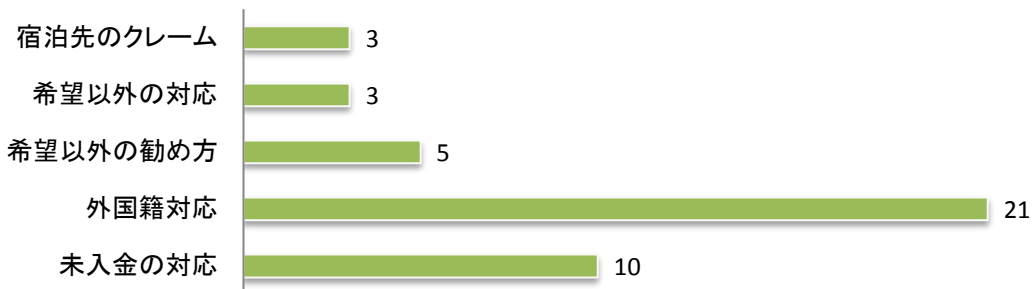
Q4、第二部のグループディスカッションのテーマは適切だったでしょうか。 N=25

満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
15	9	1	0	0
60%	36%	4%	0%	0%



Q5、印象に残ったテーマは何ですか（複数可） N=23

未入金に対応	外国籍対応	希望以外の勤め方	希望以外に対応	宿泊先のクレーム
10	21	5	3	3
43%	91%	22%	13%	13%



Q6、参加する前と参加した後で、あなた自身がどのような変化がありましたか

- ・ お客様の対応の仕方では分からない部分が少しでも解決出来ました。
- ・ 今回聞いた話を会社にフィードバックしたい。モチベーションが上がった。
- ・ 自社のやり方だけが正解ではなく、様々な方法があるという事が分かった。
- ・ IACさんが未入金者おっかけをしてることが分かって安心しました。
- ・ お客様へのご案内で、ご予約につなげるためのポイントをより多く知ることができ、明日からのオペレーションに役立てていきます。次回（シーズン）ではなく、今、予約に結び付けるためのトーク。
- ・ 様々な案内の仕方があり勉強になりました。外国籍の方の対応等、会社ごとに色々な確認ポイントがあったので、私も取り入れたいと思いました。
- ・ 今後の案内に活かしたい
- ・ これからのお客様の対応に参考になりました。
- ・ フォーワードさんの小野さんのお話が非常に上手で感動いたしました。
- ・ 考え方を見直し取り入れてみようと思います。
- ・ オペレーションをしている中でまだまだ自身の能力が足りないなと・・・
- ・ 社内に持ち帰って使いたいと思うことが多くありました。
- ・ 他社さんの取り組みで良い点が沢山ありましたので、今後の業務に役立ててみようと思いました。
- ・ 他エージェントのセールストークが素晴らしく、使ってみようと思いました。
- ・ LINEやSNSなど、様々な連絡手段を用いている会社様が多く、時代に応じ手法を検討していかないといけないと思いました。
- ・ もっと沢山勉強しなければいけないことがあり、その為の取り組み方法について考えようと思いました。
- ・ 合宿免許の販売というニッチな業界に非常に多くの方が関わっていることが実感でき、心強く思いました。
- ・ 同じテーブルで同業種の現場の方とお話しさせていただく機会があり、良い刺激になりました。今後のサービス向上につなげていく気持ちが高まりました。
- ・ お客様へのアプローチ回数を考えた方が良かった。
- ・ 普段のオペレーションにプラスアルファできることがあったので、早く実際のオペレーションに活かしたいと思います。
- ・ 現場レベルで、現状おこっているお客様とコールセンター間での課題を確認できました。
- ・ 自分が対応するときの知識となった。
- ・ 基本的には変わりません。
- ・ 会社としてのルール変更は一存では決められません。
- ・ コールセンターに戻った時に使える知識が増えました。

Q7、追加テーマや、今後開催してほしい勉強会のご要望はありますか。なるべく具体的に。

- ・ オペレーターの教育の仕方について
- ・ 各テーマについて、教習所の意見も聞いてみたいです。
- ・ 情報共有が出来ることがとてもありがたかったので、グループディスカッションはまたやりたいです。
- ・ コールセンター業務は共通なので、色々なレベルのスタッフが参加できるようにしたいです。
- ・ タトゥーありでの入校対応。親の同意方法（親権者が親以外の場合の対応）
- ・ 本人確認の書類（保、パスポート、マイナンバーカード、年金手帳）が準備できない場合、学生証やキャッシュカードで対応OKな教習所があるので、教習所ごとの情報をエージェントで共有できるといいと思います。
- ・ 予約案内方法、TEL、メールのみどのくらい時間をかけているか。
- ・ 今回のように、グループディスカッションの方が話しやすいです。
- ・ 勉強会の回数を増やしていただけたらと。
- ・ 合宿校の動向について
- ・ 今はありません
- ・ 新人の指導について

Q8、その他（学校・協会等）にご意見、ご要望があれば、お聞かせください。

- ・ 本日はありがとうございました。
- ・ 貴重な機会をありがとうございました。
- ・ 特にありません。
- ・ このようなディスカッションの機会を定期的につくっていただけると嬉しいです。
- ・ このような会を定期的に設けていただくと勉強になります。
- ・ 特にありません。
- ・ グループディスカッションで発表した内容をグーグルドライブ内にて共有していただきたいです。
学校情報フォーマット化についてわかっている情報については予め協会での入力、学校様にはチェックいただく方が良い内容もあるかと存じます。
- ・ お客様、教習所様、エージェントがより良い関係性を築いていけるよう頑張りたいと思います。
- ・ 各社同じ問題を抱えているので、協会として対応できる内容は統一した対応の方法を考えてほしい。
- ・ 合宿独自の業法が無く、各社様個別の判断が多くあるかと思っています。協会の運用指針などあるといいかと思っています。
- ・ クレームの実例、良かったことの実例、模擬 顧客対応のトーナメント戦、※CSの全体的な向上につながると思いました。
- ・ 情報共有化は重要テーマだと思うので力強く推進してほしい。
- ・ 進行の時間効率化

★総括として

良い刺激になった、モチベーションが上がった、自分の能力が足りない等々、参加者の自己啓発（気持ちと能力の向上）に繋がった模様。特に今回初めて実施したグループディスカッションでは、各グループで一定の緊張感のある中で闊達な意見交換が行われた。テーマの抽出方法や時間延長など、継続開催の希望をうかがわせる積極的なアンケートを多数見ることができた。参加者の人選（人数）やテーマの質や数など、課題はあるものの、今後もGDを繰り返すことによって業界全体のレベルアップが図られ、消費者をはじめ自動車教習所との信頼関係構築につながるものと思われる。

第一部で行った当業界に関する近々の課題やトレンド情報の報告は、内容によっては全社全員共有すべきものがあるので、今後も継続していきたい。