

## — 動き出したダイバーシティの取組み —

### 「取材協力」株式会社武蔵境自動車教習所（東京都武蔵野市） 女性社員の柔軟な発想でサービス業化

1960年に創立された武蔵境自動車教習所では、現会長が社長に就任した1989年以降、幅広い顧客ニーズに対応するため、戦略的に女性の採用や高齢者の再雇用を進めてきました。

同社の稲益健二執行役員・新規事業部長は、「男性中心で保守的だった自動車教習業界にあつて、特に、女性社員の採用には先駆的に取り組んできており、約50%という女性社員比率も業界では抜きん出て高い水準となっている」と説明。「経営理念の『一番の柱である『社員満足の向上』を図るため、年齢・性別に関係なく、出る釘は伸ばす』をモットーに、やる気がある社員にはチャンスを与えてきた」と強調しています。

1989年に202万人だった



「IT-VIPプラン」利用者専用ラウンジの受付カウンター

日本の16歳人口は2015年には118万人までほぼ半減しており、東京都内における自動車教習所の数も60から50に減少するなど、自動車教習業界を取り巻く環境が厳しさを増してきている中で、武蔵境自動車教習所は1997年に年間入所者数が5000人を突破。2011年以降は6000人台を維持し、2015年には過去最高の7157人を数えています。

「現会長が社長に就任した後、いち早く『教育業』から『サービス業』への転換を打ち出し、『共尊共栄』という理念に基づいて、社員満足・顧客満足・地域社会貢献を3つの柱に据えて取り組んできた経営改革が、逆境の中で実績

地域の子ども向け「キッズセーフティパーク」



地域の子ども向け「キッズセーフティパーク」

を伸ばす結果をもたらした」（稲益執行役員）



稲益健二執行役員

### プランディング再構築により売上増も

マナー研修の導入や資格取得手当の支給といった人材育成策の一環として、女性社員5人が「ホスピタリティコーディネーター」の資格を取得し、地域に開かれたサービス拠点として季節ごとのイベントをはじめとする様々な企画の立案や実施に取り組んでいます。

地域社会貢献事業である教習所敷地内での花火大会や地域の子どもたちを対象とする交通安全教室「キッズセーフティパーク」、教習所の施設を利用したミニコンサートなど、女性社員の柔軟な発想によって自動車教習所のイメージを改めるイベントが実現されてきました。

特に、サービス業化の象徴とも言える武蔵境自動車教習所の高額商品「IT-VIPプラン」については、女性社員らが売り上げを伸ばすために教習プラン案内のパンフレット改訂をはじめとするプランディングの再構築を



教習所の施設を利用したミニコンサート

提案。顧客のニーズを聞き出すためのロールプレイ研修の実施や説明方法の改善などの工夫を重ねた結果、成約率の向上を実現しました。通常の運転免許取得のベーシックプランは約25万円ですが、優先予約やインストラクター指名など様々な特典がある「IT-VIP」プランは30万円台から50万円台という高額設定となっており、その販売件数の拡大は売り上げの増加に大きく貢献しています。

稲益執行役員によると、こうした取り組みは、事業の拡大に貢献するだけにとどまらず、2012年度「おもてなし経営企業」50社や2013年度「がんばる中小企業・小規模事業者」300社における選定を通じて「企業イメージの向上」にもつながっており、様々なメディアで紹介されているほか、武蔵境自動車教習所の視察に訪れる企業数は、異業種を中心に延べ50社を超えるまでになっています。