

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	ビジネス基礎Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年1学期	時限数	42	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 24	時限
			実習： 18	時限 1時限は、90分
授業内容	・社会人としての心構えや仕事の基本、販売店業務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・社会人としての心構えや仕事の基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客応対が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	相互理解	これから学びあう者同士、お互いを理解する	31	[5]営業の仕事6	②営業活動の流れ 3.商談1
2	オリエンテーション1	TSE科方針、プロフィール、志望動機	32	[5]営業の仕事7	②営業活動の流れ 3.商談2
3	オリエンテーション2	2年間で目指す姿、目標の策定	33	[5]営業の仕事8	②営業活動の流れ 4.受注～登録～納車
4	カリキュラム概要1	全体カリキュラムとスケジュール	34	[5]営業の仕事9	②営業活動の流れ 5.CR活動、6.お客様情報の整備
5	カリキュラム概要2	科目の概要	35	[5]営業の仕事10	③応対の基本Ⅱ 1.来店時 2.訪問時
6	[1]社会人の心構え1	①学生と社会人の違い②働くことの意味	36	[5]営業の仕事11	④お客様づくり活動(CR活動)1.初期CR/紹介営業
7	[1]社会人の心構え2	③ルールを守る	37	[5]営業の仕事12	④お客様づくり活動(CR活動)2.定期CR活動/代替提案
8	[2]会社とは何か1	①会社とはどんなところか②会社で働いていくためには	38	[5]営業の仕事13	⑤関連知識
9	[2]会社とは何か2	③会社が大切にしていること	39	まとめ1	ビジネス基礎Ⅰ まとめ(学科分野)
10	[3]仕事の基本1	①会社のルールを守る	40	まとめ2	ビジネス基礎Ⅰ まとめ(実習分野)
11	[3]仕事の基本2	②仕事の進め方 1.PDCAサイクル1	41	試験1	学科試験
12	[3]仕事の基本3	②仕事の進め方 1.PDCAサイクル2	42	試験2	実技試験
13	[3]仕事の基本4	②仕事の進め方 2.「ホウレンソウ」 3.「4S」	43		
14	[3]仕事の基本5	③コミュニケーションとチームワーク	44		
15	[6]サービスの仕事1	①サービスの基本理念と行動	45		
16	[6]サービスの仕事2	②サービス業務の流れ 1.案内・誘致	46		
17	[6]サービスの仕事3	②サービス業務の流れ 2.受付、3.引渡し	47		
18	[6]サービスの仕事4	②サービス業務の流れ 4.アフターフォロー、5.関連業務	48		
19	応対の基本Ⅰ 1	③サービスの教育制度 / ③応対の基本Ⅰ マナー	49		
20	応対の基本Ⅰ 2	③応対の基本Ⅰ マナー / ミステリーショッパーの進め方	50		
21	応対の基本Ⅰ 3	ミステリーショッパー振返り	51		
22	[4]販売店の仕事1	①販売店とは	52		
23	[4]販売店の仕事2	②CS活動の推進	53		
24	[4]販売店の仕事3	③店舗総合営業活動の推進	54		
25	[4]販売店の仕事4	④各部門・部署の担当業務の概要	55		
26	[5]営業の仕事1	【導入】お客様のための仕事(サービス業のあるべき姿)	56		
27	[5]営業の仕事2	①営業の役割	57		
28	[5]営業の仕事3	②営業活動の流れ 1.計画立案	58		
29	[5]営業の仕事4	②営業活動の流れ 2.アプローチ(販売促進活動)1	59		
30	[5]営業の仕事5	②営業活動の流れ 2.アプローチ(販売促進活動)2	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	新入社員ハンドブック、応対マナーハンドブック、トヨタサービス業務テキスト
教材	DVD「応対マナー」
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業 ○		
科目名	自動車技術Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年1学期	時限数	30	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 16	時限 1時限は、90分
授業内容	・カタログや取扱書を使い、お客様の観点で、車の各部装置の知識と正しい取扱い方法を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ ・実車を使い、カタログ記載内容の確認と取扱い方法を学ぶ			
修得目標	・プロとしての車の各部装置の説明と、正しい取扱いができる ・お客様へ分かりやすく、各部装置の説明と取扱い方法の説明ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	自動車技術とは	カリキュラム概要、修得目標	31		
2	1章自動車とは何？1	①ボディタイプの種類	32		
3	1章自動車とは何？2	②法律による分類	33		
4	1章自動車とは何？3	③エンジンの種類	34		
5	1章自動車とは何？4	④駆動方式による分類	35		
6	1章自動車とは何？5	⑤知っておきたい自動車用語	36		
7	1章自動車とは何？6	⑥クルマの機能とは	37		
8	1章自動車とは何？7	⑦クルマの基本的な構造	38		
9	2章読んですか？1	①取扱書の読み方	39		
10	2章読んですか？2	②メンテナンスノートの読み方	40		
11	2章読んですか？3	③納車時の説明	41		
12	3章快適に乗る方法1	①クルマのメンテナンスとは / ②日常点検の方法1	42		
13	3章快適に乗る方法2	②日常点検の方法2	43		
14	3章快適に乗る方法3	③簡単な点検整備	44		
15	3章快適に乗る方法4	④日常点検をフォローするトヨタの点検整備	45		
16	3章快適に乗る方法5	⑤日常的なクルマのお手入れ	46		
17	3章快適に乗る方法6	⑥定期的な点検整備の知識	47		
18	3章快適に乗る方法7	⑦サービス業務の知識	48		
19	5章性能はここで見る1	カタログ用語の徹底解剖1	49		
20	5章性能はここで見る2	カタログ用語の徹底解剖2	50		
21	まとめ	自動車技術Ⅰ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23	校外学習	人とクルマのテクノロジー展見学	53		
24	校外学習	人とクルマのテクノロジー展見学	54		
25	校外学習	人とクルマのテクノロジー展見学	55		
26	校外学習	人とクルマのテクノロジー展見学	56		
27	講習	タイヤ空気充填	57		
28	講習	タイヤ空気充填	58		
29	講習	タイヤ空気充填	59		
30	講習	タイヤ空気充填	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	ここが知りたい(クルマのプロをめざして)
教材	各車カタログ・取扱書、メンテナンスノート
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	自動車産業研究Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年1学期	時限数	3 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 3 時限 実習： 時限 1時限は、90分	
授業内容	・自動車産業の変遷をたどり、自動車業界におけるサービスについて学ぶ			
修得目標	・自動車産業の変遷の概要を説明できる ・トヨタの「販売」や「サービス」のあり方の概要を説明できる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	マーケティング活動	マーケティングとは/企業におけるマーケティング活動	31		
2	LEXASブランド	LEXASブランドについて/LEXASサービスについて	32		
3	営業・サービス活動	サービス部門基本活動概要/アフターサービス活動販売促進活動への貢献	33		
4			34		
5			35		
6			36		
7			37		
8			38		
9			39		
10			40		
11			41		
12			42		
13			43		
14			44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	1時限分の授業レポートをまとめるために、30分程度の時間がかかり、これが復習となる
教科書	なし
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを学科試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅰ	分類	必修・選択必修・選択	
履修時期	1年1学期	時限数	22 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14 時限 実習： 8 時限 1時限は、90分	
授業内容	・カタログや取扱書を使い、お客様の観点で、車の各種用品の知識と正しい取扱い方法を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ ・実車を使い、各種用品の確認と取扱い方法を学ぶ			
修得目標	・プロとしての車の各種用品の説明と、正しい取扱いができる ・お客様へ分かりやすく、各種用品の説明と取扱い方法の説明ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	商品知識とは	カリキュラム概要、修得目標	31		
2	カタログの見方1	基本的なカタログの見方と用語	32		
3	カタログの見方2	安全装備について	33		
4	カタログの見方3	内装について	34		
5	カタログの見方4	外装・操作性について	35		
6	取扱書の見方1	基本的な取扱書の見方と用語	36		
7	取扱書の見方2	運転する前に	37		
8	取扱書の見方3	運転するときに①	38		
9	取扱書の見方4	運転するときに②	39		
10	用品・アクセサリ1	①用品・アクセサリの種類1(エクステリア)	40		
11	用品・アクセサリ2	②用品・アクセサリの種類2(インテリア)	41		
12	ナビゲーション1	①T-Connectとは	42		
13	ナビゲーション2	②T-Connectの各機能1	43		
14	ナビゲーション3	③T-Connectの各機能2	44		
15	ナビゲーション4	④ナビゲーションの種類と各機能	45		
16	ドライブレコーダ・ETC	種類と各機能	46		
17	ナビゲーション5	⑤ナビゲーション取り扱い1(実車)	47		
18	ナビゲーション6	⑥ナビゲーション取り扱い2(実車)	48		
19	ナビゲーション7	⑦ナビゲーション取り扱い3(実車)	49		
20	ナビゲーション8	⑧ナビゲーション取り扱い4(実車)	50		
21	まとめ	商品知識 I まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	車のアレコレ早わかり(THE虎の巻)
教材	プリウス、各カタログ・取扱書
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	関連商品知識	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年1学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 8	時限 1時限は、90分
授業内容	・査定、保険、ファイナンスの心構えや仕事の基本、販売店業務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・査定、保険、ファイナンスの心構えや仕事の基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客応対が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	関連商品の概要1	目的、背景	31		
2	関連商品の概要2	査定の概要	32		
3	関連商品の概要3	保険の概要	33		
4	関連商品の概要4	ファイナンスの概要1	34		
5	関連商品の概要5	ファイナンスの概要2	35		
6	業務実務1	商談 aiPALの活用	36		
7	業務実務2	商談 商談メモ作成の目的	37		
8	業務実務3	商談 コンサルティングナビの活用	38		
9	業務実務4	商談 注文書の目的と留意点	39		
10	業務実務5	登録関係 登録の目的と種類	40		
11	業務実務6	登録関係 登録に必要な書類	41		
12	業務実務7	登録関係 車庫証明に必要な書類	42		
13	業務実務8	登録関係 下取に必要な書類	43		
14	業務実務9	登録関係 自動車にかかる税金	44		
15	業務実務10	登録関係 登録ナンバーに関する知識	45		
16	業務実務11	登録関係 ウェルキャブの登録手続き	46		
17	業務実務12	登録関係 カスタマイズ車の登録手続き	47		
18	業務実務13	登録関係 営業車の登録手続き	48		
19	業務実務14	登録関係 移転登録の手続き	49		
20	業務実務15	登録関係 納車までに準備いただく書類	50		
21	まとめ	関連商品知識 まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(知識・技術Ⅱ)
教材	教材車両(プリウス等)
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業	
科目名	営業工場管理Ⅰ	分類	必修・選択必修・選択
履修時期	1年1学期	時限数	12 時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科: 12 時限 実習: 時限 1時限は、90分
授業内容	・トヨタサービスの一員として、日常業務遂行に欠かせない知識、能力を身に付ける		
修得目標	・仕事に対する取り組み姿勢の大切さが説明できる ・人間関係・マナー、業務知識とオペレーション能力の基本ができる		

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	業務1ステップ 1	1. 仕事の心がまえ、2. トヨタサービスの精神	31		
2	業務1ステップ 2	2. トヨタサービスの精神	32		
3	業務1ステップ 3	3. サービス部門の役割、4. 4Sの推進	33		
4	業務1ステップ 4	1. エチケット・マナー、2. 電話対応の基本	34		
5	業務1ステップ 5	2. 電話対応の基本1. 業務知識の基本、2. 接客対応の基本	35		
6	業務1ステップ 6	2. 接客対応の基本、3. 部品業務の基本	36		
7	業務1ステップ 7	3. 部品業務の基本、4. 帳票の記入	37		
8	業務1ステップ 8	4. 帳票の記入、5. 保証	38		
9	業務1ステップ 9	6. 作業の確認、7. 1フォロー	39		
10	まとめ	まとめ	40		
11	試験	学科試験	41		
12	試験	学科試験	42		
13			43		
14			44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	職場先輩用テキストSTEP1確認60分
教科書	トヨタサービス業務テキスト 2～4ステップ
教材	トヨタサービス業務ビデオ教材「これだけはやろう」①受付対応②引渡し対応③商品コンサルティング④電話対応
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	ビジネス基礎Ⅱ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	40	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 12	時限
			実習： 28	時限 1時限は、90分
授業内容	・お店づくり、集客促進の心構えや仕事の基本、販売店業務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・お店づくり、集客促進の心構えや仕事の基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客応対が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	店づくりの基本	《店づくり》とは	31	誘致活動11	他社客-新車来店(継続中)
2	所在地のアピール	所在地の告知	32	イベント企画1	イベントの考え方
3	扱い車種の認知	応対での心配り	33	イベント企画2	日常誘致施策の考え方
4	入りやすい環境1	外観・外回り	34	イベント企画3	実施事項
5	入りやすい環境2	お客様駐車場	35	イベント企画4	イベント誘致のDM事例
6	入りやすい環境3	ショールーム入り口	36	イベント企画5	プレゼン
7	ショールーム1	ショールームの全体構成	37	法人活動1	法人活動の考え方
8	ショールーム2	飾りつけ	38	法人活動2、3	自営業-来店誘致・自営業-紹介依頼
9	ショールーム3	BGM	39	試験1	学科試験
10	ショールーム4	ウェルカムゾーン	40	試験2	実技試験
11	ショールーム5	コミュニケーションゾーン	41		
12	ショールーム6	情報提供ゾーン	42		
13	ショールーム7	商談コーナー	43		
14	ショールーム8	化粧室	44		
15	車両情報の提供1	車両展示1	45		
16	車両情報の提供2	車両表示2	46		
17	車両情報の提供3	お客様の動線を考える	47		
18	車両情報の提供4	屋外展示車両	48		
19	車両情報の提供5	試乗車の管理	49		
20	車両情報の提供6	試乗車に乗る	50		
21	誘致活動1	《集客販促》誘致活動の考え方	51		
22	誘致活動2	電話で誘致するときの基本	52		
23	誘致活動3	担当の挨拶の電話1	53		
24	誘致活動4	担当の挨拶の電話2(お客様の冷たい態度)	54		
25	誘致活動5	イベント誘致の電話	55		
26	誘致活動6	自社客-12ヶ月法定点検	56		
27	誘致活動7	自社客-初回車検	57		
28	誘致活動8	自社客-イベント誘致1	58		
29	誘致活動9	自社客-イベント誘致2(自社客の奥様)	59		
30	誘致活動10	自社疎遠客-引継ぎ客	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(活動のしくみ)
教材	教材車両(プリウス等)
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	営業工場管理Ⅱ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	26	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 26	時限 実習： 時限 1時限は、90分
授業内容	・トヨタサービスの一員として、日常業務遂行に欠かせない知識、能力を身に付ける			
修得目標	・仕事に対する取り組み姿勢の大切さが説明できる ・人間関係・マナー、業務知識とオペレーション能力の基本ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	業務2ステップ 1	トヨタサービスの仕事	31		
2	業務2ステップ 2	人間関係・マナー	32		
3	業務2ステップ 3	受付、受付練習ビデオ	33		
4	業務2ステップ 4	その他 受付後の処理	34		
5	業務2ステップ 5	技術情報、自賠責保険	35		
6	業務2ステップ 6	保証修理	36		
7	業務2ステップ 7	引渡し、引渡し練習ビデオ	37		
8	業務2ステップ 8	代金の受領、商品のご案内	38		
9	業務2ステップ 9	入庫お礼・調子伺い(電話応対ビデオ)	39		
10	業務2ステップ 10	入庫誘致～入庫準備	40		
11	業務3ステップ 1	魅力あふれる店舗づくり 業務改善	41		
12	業務3ステップ 2	活気あふれる職場づくり	42		
13	業務3ステップ 3	苦情対応	43		
14	業務3ステップ 4	苦情対応、事故車両修理受付	44		
15	業務3ステップ 5	事故車両修理受付	45		
16	業務3ステップ 6	保証修理(二次保証、再発行、SS保証)販売店間決済	46		
17	業務3ステップ 7	引き当て部品の管理、代金請求、売掛金	47		
18	業務3ステップ 8	商品の販売、DVD(商品コンサルティング)	48		
19	業務3ステップ 9	商品の販売、巻末資料説明	49		
20	業務4ステップ 1	仕事の見方、業務改善、指定・認証、利益	50		
21	業務4ステップ 2	リーダーシップの発揮	51		
22	業務4ステップ 3	高難度不具合車両の受付、苦情対応、特装車の受付	52		
23	業務4ステップ 4	保証修理、売掛金の回収	53		
24	業務4ステップ 5	車両販売の基礎知識	54		
25	試験	学科試験	55		
26	試験	学科試験	56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	職場先輩用テキストSTEP1確認60分
教科書	トヨタサービス業務テキスト 2～4ステップ
教材	トヨタサービス業務ビデオ教材「これだけはやろう」①受付応対②引渡し応対③商品コンサルティング④電話応対
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業 ○		
科目名	総合整備Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	30	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 8	時限
			実習： 22	時限 1時限は、90分
授業内容	・多頻度作業の訓練と、顧客に対しての応対方法を学ぶ			
修得目標	・納車準備(洗車、室内清掃)ができる ・フロントガラス撥水コーティング作業(手作業)ができる ・エンジンオイル、エレメント交換作業ができる ・タイヤ交換、バランス調整作業ができる ・プロとしての作業説明も含めた、顧客応対ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入	授業の内容や目的、進め方の説明	31		
2	多頻度作業Ⅰ 1	洗車(外装清掃)、室内清掃(内装清掃)	32		
3	多頻度作業Ⅰ 2	上記作業訓練の反復 1	33		
4	多頻度作業Ⅰ 3	上記作業訓練の反復 2	34		
5	多頻度作業Ⅱ 1	フロントガラス撥水コーティング	35		
6	多頻度作業Ⅱ 2	上記作業訓練の反復 1	36		
7	多頻度作業Ⅱ 3	上記作業訓練の反復 2	37		
8	多頻度作業Ⅲ 1	エンジンオイル、オイルエレメント交換	38		
9	多頻度作業Ⅲ 2	上記作業訓練の反復 1	39		
10	多頻度作業Ⅲ 3	上記作業訓練の反復 2	40		
11	多頻度作業Ⅳ 1	タイヤ交換、ホイールバランス調整	41		
12	多頻度作業Ⅳ 2	上記作業訓練の反復 1	42		
13	多頻度作業Ⅳ 3	上記作業訓練の反復 2	43		
14	消耗部品の知識 1	エンジンオイル、オイルフィルター	44		
15	消耗部品の知識 2	タイヤ、バッテリー	45		
16	消耗部品の知識 3	エアコンフィルター、ワイパーゴム	46		
17	販売店スタッフとして1	プロのエンジニアとしての基本動作	47		
18	販売店スタッフとして2	トヨタ販売店のルール	48		
19	販売店スタッフとして3	販売店店舗での立ち居振る舞い	49		
20	修得状況の確認 1	疑似顧客車両1を用いて受付～作業	50		
21	修得状況の確認 2	疑似顧客車両1を用いて作業	51		
22	修得状況の確認 3	疑似顧客車両1を用いて作業～引渡し	52		
23	修得状況の確認 4	疑似顧客車両2を用いて受付～作業	53		
24	修得状況の確認 5	疑似顧客車両2を用いて作業	54		
25	修得状況の確認 6	疑似顧客車両2を用いて作業～引渡し	55		
26	修得状況の確認 7	疑似顧客車両3を用いて受付～作業	56		
27	修得状況の確認 8	疑似顧客車両3を用いて作業	57		
28	修得状況の確認 9	疑似顧客車両3を用いて作業～引渡し	58		
29	試験	作業指示書の記入状況、車両完成・顧客応対状況	59		
30	試験	作業指示書の記入状況、車両完成・顧客応対状況	60		

授業外学修	.4時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	プリウス、アクアの各電子技術マニュアル、取扱説明書
教材	GTS、VIM、HV車(プリウス30、40、55、アクア)、オールドレイン、タイヤチェンジャー、ホイールバランサー、洗車道具一式
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、作業指示書の記入状況を学科試験、車両完成・顧客応対状況を実技試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければならない、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅱ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 8	時限 1時限は、90分
授業内容	・コンサルティング、対応の心構えや基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・コンサルティング、対応の心構えや基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客対応が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	商品コンサルティング1	コンサルティングの心構え	31		
2	商品コンサルティング2	コンサルティングの流れ	32		
3	相談の環境づくり1	自己PR	33		
4	相談の環境づくり2	親しみがわく対応	34		
5	相談の環境づくり3	考え方にペーシング(話法)	35		
6	ニーズの把握1	お客様ニーズ	36		
7	ニーズの把握2	質問の種類	37		
8	ニーズの把握3	シーン別の対応	38		
9	中間振り返り	中間振り返りロープレ	39		
10	ニーズに合う提案1	商品知識	40		
11	ニーズに合う提案2	効果的な商品説明	41		
12	疑問・不安解消1	お客様の不安	42		
13	疑問・不安解消2	お客様の疑問	43		
14	多様お客様対応1	はじめに	44		
15	多様お客様対応2	自分のタイプを知る	45		
16	多様お客様対応3	相手に合わせたアプローチを考える	46		
17	理解確認問題	理解確認問題	47		
18	総合ロープレ1	シーン1	48		
19	総合ロープレ2	シーン2	49		
20	CSの背景	CSの意味と背景	50		
21	まとめ	商品知識Ⅱ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	研修ノート(オリジナル)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商談・応対Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	34	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 8	時限
			実習： 26	時限 1時限は、90分
授業内容	・店頭応対、商談、コンサルティングの心構えや仕事の基本、販売店業務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、仕事の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・店頭応対、商談、コンサルティングの心構えや仕事の基本が説明できる ・社会人としての挨拶と返答ができる ・基本的な接客応対が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	店頭応対の基本1	お客様の期待に応える応対	31	まとめ1	商談・応対Ⅰ まとめ(学科分野)
2	店頭応対の基本2	お出迎え	32	まとめ2	商談・応対Ⅰ まとめ(実習分野)
3	店頭応対の基本3	自己紹介	33	試験1	学科試験
4	店頭応対の基本4	ご来店目的の把握	34	試験2	実技試験
5	店頭応対の基本5	テーブルへのご案内	35		
6	店頭応対の基本6	アンケート依頼	36		
7	店頭応対の基本7	お見送り	37		
8	商談1	カタログでの説明	38		
9	商談2	展示車での説明	39		
10	商談3	試乗車での説明	40		
11	商談4	店頭商談	41		
12	商談5	購入見込み殿見極め1	42		
13	商談6	購入見込み殿見極め2	43		
14	商談7	クロージング(テストクロージング話法)1	44		
15	商談8	クロージング(テストクロージング話法)2	45		
16	商談9	契約時	46		
17	商談10	契約直後	47		
18	商談11	納車準備	48		
19	商談12	店頭納車	49		
20	商談13	取扱書・メンテナンスノートでの説明	50		
21	コンサルティング1	コンサルティングとは	51		
22	コンサルティング2	新車	52		
23	コンサルティング3	メンテナンス	53		
24	コンサルティング4	保険	54		
25	お客様とのコンタクト1	自社客	55		
26	お客様とのコンタクト2	会話のネタ	56		
27	お客様とのコンタクト3	自己販売客	57		
28	お客様とのコンタクト4	引継ぎ客	58		
29	お客様とのコンタクト5	疎遠客	59		
30	お客様とのコンタクト6	紹介依頼	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(活動のしくみ)
教材	教材車両(プリウス等)
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業【 】		
科目名	プレゼン手法	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年2学期	時限数	22 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科：	時限
			実習：	22 時限 1時限は、90分
授業内容	・プレゼンテーションの基礎知識を学ぶ ・パワーポイントを使用した、基本的なプレゼンテーション資料の作成方法を学ぶ			
修得目標	・プレゼンテーションの基本が説明できる ・パワーポイントを使用した、基本的なプレゼンテーションができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入1	プレゼンテーションとは	31		
2	導入2	プレゼンテーションの構成1	32		
3	導入3	プレゼンテーションの構成2	33		
4	導入4	効果的なプレゼンテーション資料とは	34		
5	プレゼン手法1	パワーポイントの基本1	35		
6	プレゼン手法2	パワーポイントの基本2	36		
7	プレゼン手法3	パワーポイントの基本3	37		
8	プレゼン手法4	パワーポイントの基本4	38		
9	プレゼン手法5	プレゼンテーション資料作成1	39		
10	プレゼン手法6	プレゼンテーション資料作成2	40		
11	プレゼン手法7	プレゼンテーション資料作成3	41		
12	プレゼン手法8	プレゼンテーション資料作成4	42		
13	プレゼン手法9	プレゼンテーション資料作成5	43		
14	プレゼン手法10	プレゼンテーション資料作成6	44		
15	プレゼン手法11	プレゼンテーション資料作成7	45		
16	プレゼン手法12	プレゼンテーション資料作成8	46		
17	まとめ1	発表準備1	47		
18	まとめ2	発表準備2	48		
19	発表練習1	発表練習1	49		
20	発表練習2	発表練習2	50		
21	試験1	実技試験1(発表)	51		
22	試験2	実技試験2(発表)	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	プレゼン発表資料をまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	なし
教材	パソコン
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 プレゼン発表資料を提出しなければ、試験を受験できない。 プレゼン発表を実技試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、実技試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅲ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	1年3学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 8	時限 1時限は、90分
授業内容	・自動車保険の基礎知識、契約方法を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、保険の基本と保険の流れを学ぶ			
修得目標	・自動車保険の基本が説明できる ・保険契約の基本的な接客応対が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	保険の基礎知識1	損害保険の基礎知識	31		
2	保険の基礎知識2	お客様の万ーに備えて	32		
3	保険の基礎知識3	保険の補償範囲	33		
4	保険の基礎知識4	お客様の加入状況に応じたアプローチ	34		
5	保険の基礎知識5	保険料の算出と保険プランニング	35		
6	保険の基礎知識6	保険料を安くする割引(特約)制度	36		
7	保険の基礎知識7	提案ロープレ	37		
8	保険契約の実務1	契約時にご説明しておくべきこと	38		
9	保険契約の実務2	保険料の支払い方法	39		
10	保険契約の実務3	保険契約の変更手続き	40		
11	保険契約の実務4	継続契約確保のためのアプローチ	41		
12	保険契約の実務5	保険継続時の提案	42		
13	保険の販売1	車両保険のすすめ	43		
14	保険の販売2	車両保険の販売	44		
15	万ーの事故対応1	お客様の立場に立った事故受付	45		
16	万ーの事故対応2	お客さまへの経過報告	46		
17	万ーの事故対応3	過失割合	47		
18	万ーの事故対応4	お客様からの相談に対するアドバイス	48		
19	参考資料	保険金が支払われない場合	49		
20	自動車保険商品	登録関係 納車までに準備いただく書類	50		
21	まとめ	商品知識Ⅲ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(知識・技術Ⅱ)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業　○		
科目名	自動車技術Ⅱ	分類	必修	選択必修　・　選択
履修時期	1年3学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科：　14	時限
			実習：　　8	時限　1時限は、90分
授業内容	・カタログや取扱書を使い、お客様の観点で、車の各部装置の知識と正しい取扱い方法を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ ・実車を使い、現物の確認と取扱い方法を学ぶ			
修得目標	・プロとしての車の各部装置の説明と、正しい取扱いができる ・お客様へ分かりやすく、各部装置の説明と取扱い方法の説明ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	6章クルマの知識1	2.イージードライビングはここから①シート/ステアリング	31		
2	6章クルマの知識2	2.-②パワーステアリング③ブレーキブースター	32		
3	6章クルマの知識3	2.-④オートマチックトランスミッション	33		
4	6章クルマの知識4	2.-⑤エンジンコントロールコンピューター	34		
5	6章クルマの知識5	3.より速く、より速く！①VVT-I②バルブマチック③D-4、D-4S	35		
6	6章クルマの知識6	3.-④ターボチャージャー⑤アイドリングストップ機能	36		
7	6章クルマの知識7	3.-⑥ハイブリッド車(HV)	37		
8	6章クルマの知識8	3.-⑦プラグインハイブリッド車(PHV)⑧燃料電池自動車(FCV)	38		
9	6章クルマの知識9	4.華麗に走る①エアロパーツ	39		
10	6章クルマの知識10	4.-②サスペンション	40		
11	6章クルマの知識11	4.-③4WD	41		
12	6章クルマの知識12	4.-④-1タイヤ	42		
13	6章クルマの知識13	4.-④-2ディスクホイール	43		
14	6章クルマの知識14	5.使いこなせ快適装備①-カーエアコン1	44		
15	6章クルマの知識15	5.-①-カーエアコン2	45		
16	6章クルマの知識16	5.-②カーオーディオ	46		
17	6章クルマの知識17	5.-③-ナビゲーション1	47		
18	6章クルマの知識18	5.-③-ナビゲーション2	48		
19	6章クルマの知識19	5.-④ETC/スマートエントリーシステム	49		
20	6章クルマの知識20	5.-⑤ウィンドウガラス	50		
21	まとめ	自動車技術Ⅱ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	ここが知りたい(クルマのプロをめざして)
教材	各車カタログ・取扱書、実車
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	問題解決手法Ⅰ	分類	必修・選択必修・選択	
履修時期	1年3学期	時限数	6 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 6 時限 実習： 時限 1時限は、90分	
授業内容	・トヨタの問題解決手法を学び、身近な問題を解決してみる			
修得目標	・トヨタの問題解決手法の方法が説明できる ・身近な問題を題材にし、解決手法により解決できる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入	トヨタの問題解決とは(p28～66) 8つのステップと心構え	31		
2	ステップ1	あるべき姿と現状とのギャップ⇒問題に気づく(p68～110)	32		
3	ステップ2・3	問題のブレイクダウンと目標の設定(p112～154)	33		
4	ステップ4・5	真因の特定、対策の立案	34		
5	ステップ6・7	対策の実行、結果と取り組みの評価	35		
6	学科試験	問題解決シートで、身近な問題をまとめる	36		
7			37		
8			38		
9			39		
10			40		
11			41		
12			42		
13			43		
14			44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	プリント1のP66までを予習 1時間
教科書	プリント1、2、3
教材	問題解決シート(A3版)下書き用、清書用
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、問題解決シートを学科試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	ビジネス応用 I	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	42	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 24	時限
			実習： 18	時限 1時限は、90分
授業内容	・営業スタッフの活動計画の基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、お客様管理の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・活動管理の心構えや、活動計画の基本が説明できる ・日常活動や購買心理を考えた、基本的なお客様対応ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	目標・計画の基本1	目標と計画の考え方	31	購買心理9	試乗車での説明
2	目標・計画の基本2	営業活動計画と計画的活動について	32	購買心理10	試乗車での説明(ロールプレイ)
3	活動管理1	お客様情報のメンテナンス(引き継ぎ客)	33	購買心理11	テストクロージング
4	活動管理2	お客様情報のメンテナンス(他者客)	34	購買心理12	テストクロージング(ロールプレイ)
5	活動管理3	活動内容の分析①(車種・地域別)	35	問題解決の考え方1	問題解決のステップと手順
6	活動管理4	活動内容の分析②(入庫区分別)	36	問題解決の考え方2	問題の明確化、問題の特定
7	活動管理5	自社客の層別管理	37	問題解決の考え方3	目標設定、要因分析、対策立案
8	活動管理6	自己管理①(月初活動計画)	38	問題解決の考え方4	実践、振り返りと改善、成果の定着化
9	活動管理7	自己管理②(週間活動管理・デイリー計画)	39	まとめ1	ビジネス応用 I まとめ(学科分野)
10	月初計画1	継続フォローのお客様①(定期CR活動)	40	まとめ2	ビジネス応用 I まとめ(実習分野)
11	月初計画2	継続フォローのお客様②(ホット・見込客判断基準)	41	試験1	学科試験
12	月初計画3	今月フォローのお客様	42	試験2	実技試験
13	デイリー計画1	デイリー計画の作成	43		
14	デイリー計画2	デイリー報告の作成	44		
15	日常活動1	車検の入庫誘致①(初回車検)	45		
16	日常活動2	車検の入庫誘致②(初回車検ロールプレイ)	46		
17	日常活動3	車検の入庫誘致③(2回目車検)	47		
18	日常活動4	車検の入庫誘致④(2回目車検ロールプレイ)	48		
19	日常活動5	車検の入庫誘致⑤(疎遠客)	49		
20	日常活動6	車検の入庫誘致⑥(疎遠客ロールプレイ)	50		
21	日常活動7	保険の案内①(自社扱い保険加入者)	51		
22	日常活動8	保険の案内②(他社扱い保険加入者)	52		
23	購買心理1	購買心理段階の把握	53		
24	購買心理2	購買心理を刺激する計画立案	54		
25	購買心理3	購買心理の7段階	55		
26	購買心理4	警戒心を取り除くには	56		
27	購買心理5	カタログでの説明	57		
28	購買心理6	カタログでの説明(ロールプレイ)	58		
29	購買心理7	展示車での説明	59		
30	購買心理8	展示車での説明(ロールプレイ)	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(活動のしくみ)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業 ○		
科目名	自動車技術Ⅲ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	34	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 20	時限 1時限は、90分
授業内容	・カタログや取扱書を使い、お客様の観点で、車の各部装置の知識と正しい取扱い方法を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ ・実車を使い、現物の確認と取扱い方法を学ぶ			
修得目標	・プロとしてのトラブル解消法・安全装置等の説明と、正しい取扱いができる ・お客様へ分かりやすく、トラブル解消法・安全装置等の説明と取扱い方法の説明ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	4章トラブル解消法1	1.エンジンが始動しない①	31	講習	TSS
2	4章トラブル解消法2	2.バッテリーが上がってしまった①～②	32	講習	TSS
3	4章トラブル解消法3	2.バッテリーが上がってしまった③～④	33	講習	TSS
4	4章トラブル解消法4	3.電子キーが正常に作動しない①～②	34	講習	TSS
5	4章トラブル解消法5	4.あれっ。ランプが消えない(1)～(5)	35		
6	4章トラブル解消法6	4.あれっ。ランプが消えない(6)～(15)	36		
7	4章トラブル解消法7	5.パンクしてしまった①～②	37		
8	4章トラブル解消法8	6.オーバーヒートしてしまった①～②	38		
9	4章トラブル解消法9	7.ガス欠してしまった①	39		
10	4章トラブル解消法10	8.雪道で滑ってしまった①～③	40		
11	6章クルマの知識1	1.トヨタが考える安全なクルマ①	41		
12	6章クルマの知識2	1.トヨタが考える安全なクルマ②	42		
13	6章クルマの知識3	1.トヨタが考える安全なクルマ③-1	43		
14	6章クルマの知識4	1.トヨタが考える安全なクルマ③-2	44		
15	6章クルマの知識5	1.トヨタが考える安全なクルマ④	45		
16	6章クルマの知識6	1.トヨタが考える安全なクルマ⑤-1	46		
17	6章クルマの知識7	1.トヨタが考える安全なクルマ⑤-2	47		
18	6章クルマの知識8	6.環境に配慮①～③	48		
19	お客様対応1	お客様対応ケーススタディ1	49		
20	お客様対応2	お客様対応ケーススタディ2	50		
21	まとめ	自動車技術Ⅲ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23	校外授業	人とクルマのテクノロジー展見学	53		
24	校外授業	人とクルマのテクノロジー展見学	54		
25	校外授業	人とクルマのテクノロジー展見学	55		
26	校外授業	人とクルマのテクノロジー展見学	56		
27	講習	TSS講習	57		
28	講習	TSS講習	58		
29	講習	TSS講習	59		
30	講習	TSS講習	60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	ここが知りたい(クルマのプロをめざして)
教材	各車カタログ・取扱書、実車
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	スマート工学Ⅰ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	34	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 22	時限
			実習： 12	時限 1時限は、90分
授業内容	・近い将来訪れるスマート社会に向けて、関連する現在使われている技術やシステムについて ・実車を用いたHEMSと車のつながり			
修得目標	・スマートの概念や考え方やスマートコミュニティの基礎を理解する。 ・自動車の効率的な運用に必要なITSについて、その概念やシステムを知る ・スマートハウス(HEMS採用の家)における、エネルギーの効率的な利用について修得する ・自動車との「繋がり」によって得られる、エネルギーの有効利用について考える基礎知識を修得する ・実車を用いて充電電の仕方を修得、および、コネクティッド機能を体験する			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	スマート1	導入(スマート～とは?)「スマート」の必要性	31	課題3	普通充電器、急速充電器について
2	ITS1	ITS概要、ITSが目指すものとは	32	課題4	充電カードについて
3	ITS2	無線通信技術	33	試験	試験
4	ITS3	VICSについて	34	試験	試験
5	ITS4	カーナビについて	35		
6	ITS5	カーナビについて	36		
7	ITS6	ETC2.0について	37		
8	ITS7	テレマティクスサービス(コネクティッドカー)について	38		
9	スマート2	スマートグリッドについて	39		
10	スマート3	各種エネルギーマネジメントシステムについて	40		
11	スマート4	V2G、V2Hについて、蓄電池について	41		
12	スマート5	デマンドレスポンス、ネガワット取引、VPPについて	42		
13	スマート6	スマートコミュニティと災害について	43		
14	スマート7	スマートハウス・HEMSとは HEMSの構成要素と役割	44		
15	スマート8	高負荷充電車両、専用回路と一般回路、充電ケーブル取り扱いについて	45		
16	スマート9	プリウスPHEV各種充電方法、リモート操作について	46		
17	HEMS実習1	HEMS各種操作実習	47		
18	HEMS実習2	HEMS各種操作実習	48		
19	HEMS実習3	リモートエアコン操作実習	49		
20	HEMS実習4	200V系普通充電実習	50		
21	充電電実習1	100V系普通充電	51		
22	充電電実習2	100V系タイマー充電実習	52		
23	充電電実習3	外部給電実習	53		
24	充電電実習4	外部給電実習	54		
25	ナビ・ETC実習1	ナビ、パスワード強制解除実習	55		
26	ナビ・ETC実習2	サービス画面各種操作実習	56		
27	ナビ・ETC実習3	ETCダイアグコード確認実習	57		
28	ナビ・ETC実習4	ナビサービス画面走行実習	58		
29	課題1	各社コネクティッド車について	59		
30	課題2	各社コネクティッド車について	60		

授業外学修	内容を日報にまとめる 30分
教科書	トコトンやさしいスマートコミュニティの本(日刊工業新聞社)
教材	スマートハウス、プリウスPHV、C+pod、ナビ単体、ETC
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、小論文を学科試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	営業工場管理Ⅲ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	28	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 28	時限
			実習：	時限 1時限は、90分
授業内容	・トヨタサービスの一員として、日常業務遂行に欠かせない知識、能力を学ぶ ・社会人・職業人としてスタートするに必要な心構え、基礎能力を学ぶ			
修得目標	・仕事に対する取り組み姿勢、人間関係・マナー、業務知識とオペレーション能力の基本ができる ・ビジネス能力検定ジョブパス2級試験の合格			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	ビジネス検定導入 1	ビジネスとコミュニケーションの基本	31		
2	ビジネス検定導入 2	ビジネス能力検定3級演習問題	32		
3	ビジネス検定導入 3	仕事の実践とビジネスツール	33		
4	ビジネス検定導入 4	ビジネス能力検定3級演習問題	34		
5	ビジネス検定2級 1	1. キャリアと仕事へのアプローチ	35		
6	ビジネス検定2級 2	2. 会社活動の基本	36		
7	ビジネス検定2級 3	3. 話し方と聞き方のポイント	37		
8	ビジネス検定2級 4	4. 接客と営業の進め方	38		
9	ビジネス検定2級 5	5. 不満を信頼に変えるクレーム対応、会議への出席	39		
10	ビジネス検定2級 6	6. チームワークと人のネットワーク	40		
11	ビジネス検定2級 7	7. 仕事の進め方、ビジネス文書の基本	41		
12	ビジネス検定2級 8	8. 統計・データの読み方、まとめ方	42		
13	ビジネス検定2級 9	9. 情報収集とメディアの活用	43		
14	ビジネス検定2級 10	10.会社数字の読み方	44		
15	ビジネス検定2級 11	11.ビジネスと法律・税金知識	45		
16	ビジネス検定2級 12	12.産業と経済の基礎知識	46		
17	ビジネス検定2級 13	13.会社で活躍するために必要な知識	47		
18	ビジネス検定2級 14	演習問題1	48		
19	ビジネス検定2級 15	演習問題1の解答、解説	49		
20	ビジネス検定2級 16	演習問題2	50		
21	ビジネス検定2級 17	演習問題2の解答、解説	51		
22	ビジネス検定2級 18	演習問題3	52		
23	ビジネス検定2級 19	演習問題3の解答、解説	53		
24	ビジネス能力検定1	ビジネス能力検定ジョブパス2級試験準備①	54		
25	ビジネス能力検定2	ビジネス能力検定ジョブパス2級試験準備②	55		
26	ビジネス能力検定3	ビジネス能力検定ジョブパス2級試験受験	56		
27	ビジネス能力検定4	ビジネス能力検定ジョブパス2級試験確認	57		
28	ビジネス検定2級 26	ビジネス能力検定ジョブパス2級試験 解答、解説	58		
29			59		
30			60		

授業外学修	メンテナンスノート確認30分 各演習問題の自己確認各15分
教科書	トヨタサービス業務テキスト 1ステップ、2ステップ、3ステップ、4ステップ ビジネス能力検定ジョブパス2級公式テキスト
教材	教育用メンテナンスノート
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅳ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年1学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 8	時限 1時限は、90分
授業内容	・ファイナンスの基礎知識、契約方法を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ			
修得目標	・ファイナンスの基本が説明できる ・ファイナンスの基本的な接客対応が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	クレジット・リース商談1	クレジットとリースの違い	31		
2	クレジット・リース商談2	お客様メリットの訴求	32		
3	クレジット・リース商談3	積極的なクレジット・リースのおすすめ	33		
4	クレジット・リース商談4	現金払いのお客様へのご提案	34		
5	クレジット・リース商談5	他の金融機関を検討中のお客様へのご提案	35		
6	クレジット・リース商談6	支払方法の提案	36		
7	ファイナンス商品の提案1	残価設定型プラン①	37		
8	ファイナンス商品の提案2	残価設定型プラン②	38		
9	ファイナンス商品の提案3	残価設定型プラン③	39		
10	ファイナンス商品の提案4	クレジット一体型保険	40		
11	ファイナンス商品の提案5	Sプラン(ショッピングプラン)	41		
12	ファイナンス商品の提案6	使ってバック	42		
13	ファイナンス商品の提案7	リース商品の種類	43		
14	契約時の説明・確認1	クレジット・リースの契約手続きの流れ	44		
15	契約時の説明・確認2	連帯保証人の必要性	45		
16	契約時の説明・確認3	所有権の保留と解除	46		
17	契約時の説明・確認4	信用情報機関の利用・登録の同意	47		
18	契約時の説明・確認5	支払い(契約)の意思確認	48		
19	関連法規1	抗弁権、クーリングオフ	49		
20	関連法規2	消費者契約法	50		
21	まとめ	商品知識Ⅳ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(知識・技術Ⅱ)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	問題解決手法Ⅱ	分類	必修 ・ 選択必修 ・ 選択	
履修時期	2年1学期	時限数	10 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 10 時限 実習： 時限 1時限は、90分	
授業内容	・1年2学期に行った問題解決のまとめ（P、D、C、A）			
修得目標	・PDCAサイクルを考えた問題解決を組み立てられるようになる。			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	復習1	1年2学期の授業内容の確認	31		
2	復習2	1年2学期の授業内容の確認	32		
3	復習3	1年2学期の授業内容の確認	33		
4	発表準備1	問題解決のまとめ、発表準備	34		
5	発表準備2	問題解決のまとめ、発表準備	35		
6	発表準備3	問題解決のまとめ、発表準備	36		
7	発表準備4	問題解決のまとめ、発表準備	37		
8	発表準備5	問題解決のまとめ、発表準備	38		
9	発表準備6	問題解決のまとめ、発表準備	39		
10	発表会	各自の問題解決を発表	40		
11			41		
12			42		
13			43		
14			44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	内容を日報にまとめる 30分
教科書	なし
教材	なし
総合評価の方法と基準	授業は、すべての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、実技(発表)で、合格点以上の得点に達しなければ、進級、卒業は出来ない。100点満点による60点以上で合格 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、実技試験点数が評価となる。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業　○		
科目名	エステメーション	分類	必修	選択必修　・　選択
履修時期	2年2学期	時限数	19　　時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科：　14　　時限 実習：　　5　　時限　1時限は、90分	
授業内容	・事故車の修理における板金塗装料金見積もり方法を学ぶ			
修得目標	・自動車の外板・外装部品の構造が判断できる ・事故車の修理方法が判断できる ・事故車の損傷診断ができる ・事故車の板金塗装料金の見積もりができる			

授業計画

時限	項　　目	内　　　　　　容	時限	項　　目	内　　　　　　容
1	基礎1	導入、事故受付対応、エステメーション教育の概要	31	模擬試験17	模擬試験問題⑥
2	基礎2	見積書の役割、自動車の構造	32	模擬試験18	模擬試験問題⑥
3	基礎3	外板の修理方法	33	試験	学科、実技試験
4	基礎4	外装樹脂部品の修理方法	34		
5	基礎5	損傷診断の基礎、フロント部の損傷診断	35		
6	基礎6	修理計画の基礎、修理料金算定	36		
7	基礎7	トヨタ標準作業時間	37		
8	基礎8	トヨタ標準作業時間	38		
9	見積り1	外板修正練習問題	39		
10	見積り2	写真見積もり実習①	40		
11	見積り3	写真見積もり実習①	41		
12	見積り4	写真見積もり実習②	42		
13	見積り5	写真見積もり実習②	43		
14	見積り6	見積もり実習まとめ	44		
15	模擬試験1	模擬試験問題①	45		
16	模擬試験2	模擬試験問題①	46		
17	模擬試験3	模擬試験問題①	47		
18	模擬試験4	模擬試験問題②	48		
19	模擬試験5	模擬試験問題②	49		
20	模擬試験6	模擬試験問題②	50		
21	模擬試験7	模擬試験問題③	51		
22	模擬試験8	模擬試験問題③	52		
23	模擬試験9	模擬試験問題③	53		
24	模擬試験10	模擬試験問題④	54		
25	模擬試験11	模擬試験問題④	55		
26	模擬試験12	模擬試験問題④	56		
27	模擬試験13	模擬試験問題⑤	57		
28	模擬試験14	模擬試験問題⑤	58		
29	模擬試験15	模擬試験問題⑤	59		
30	模擬試験16	模擬試験問題⑥	60		

授業外学修	2級シヤンの自動車のボディの構造の復習　30分
教科書	・トヨタサービスエステメーションテキストSTEP1　・トヨタサービス事故受け対応テキスト ・トヨタサービス自動車事故対応テキスト　・トヨタ標準作業時間マニュアル
教材	・写真見積もり練習課題　・模擬試験問題
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅴ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年2学期	時限数	22	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 14	時限
			実習： 8	時限 1時限は、90分
授業内容	・ウェルキャブ車等の各車両の知識と特長を学ぶ ・TS CUBIC CARDの基礎知識を学ぶ ・お客様への分かりやすい説明方法、伝え方を学ぶ			
修得目標	・各車両、TS CUBIC CARDの基本が説明できる ・各車両、TS CUBIC CARDの基本的な接客対応が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	ウェルキャブ車の説明1	ウェルキャブシリーズの説明	31		
2	ウェルキャブ車の説明2	ウェルキャブ車の商談	32		
3	ウェルキャブ車の説明3	優遇税制の説明	33		
4	U-Carの説明1	下取車の流れ	34		
5	U-Carの説明2	アフターサービスの説明	35		
6	U-Carの説明3	価格についての不安への対応	36		
7	U-Carの説明4	事故車についての不安への対応	37		
8	U-Carの説明5	走行距離についての不安への対応	38		
9	カスタマイズの説明1	登録後にカスタマイズできる範囲	39		
10	カスタマイズの説明2	運輸支局への持込が必要なケース	40		
11	カスタマイズの説明3	同意書の作成	41		
12	トラック・架装の説明1	標準ボディのトラック	42		
13	トラック・架装の説明2	特装(架装)の種類	43		
14	トラック・架装の説明3	トラック・特装車の商談時の留意点	44		
15	トラック・架装の説明4	特装車の登録について	45		
16	TS CUBIC CARD1	TS CUBIC CARDのメリットの訴求	46		
17	TS CUBIC CARD2	お客様に合わせたカードの提案	47		
18	TS CUBIC CARD3	支払い方法の提案と対応	48		
19	TS CUBIC CARD4	ポイント付与・還元の仕組み	49		
20	TS CUBIC CARD5	ドライビングサポートについて	50		
21	まとめ	商品知識Ⅴ まとめ	51		
22	試験	学科試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(知識・技術Ⅰ、Ⅱ)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業	
科目名	自動車産業研究Ⅰ	分類	必修・選択必修・選択
履修時期	2年2学期	時限数	2 時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 2 時限 実習： 時限 1時限は、90分
授業内容	・自動車産業の変遷をたどり、自動車業界におけるサービスについて学ぶ		
修得目標	・自動車産業の変遷の概要を説明できる ・トヨタの「販売」や「サービス」のあり方の概要を説明できる		

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	マーケティング活動	マーケティングとは/企業におけるマーケティング活動	31		
2	LEXUSブランド	LEXUSブランドについて/LEXUSサービスについて	32		
3			33		
4			34		
5			35		
6			36		
7			37		
8			38		
9			39		
10			40		
11			41		
12			42		
13			43		
14			44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	基礎自動車工学、自動車の歴史を復習 30分
教科書	配布プリント
教材	DVD「遥かなる走路」
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを学科試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければならない、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商談・応対Ⅱ	分類	必修・選択必修・選択	
履修時期	2年2学期	時限数	22 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 10 時限 実習： 12 時限 1時限は、90分	
授業内容	・店頭応対、商談、コンサルティングの基本となる会話の基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、様々なお客様に対応できる会話法を学ぶ			
修得目標	・店頭応対、商談、コンサルティング時に必要な会話の基本が説明できる ・様々なタイプ、状況での接客応対に必要な会話が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	ビジネストークの基本1	信頼関係を築くために	31		
2	ビジネストークの基本2	ビジネストークの心構え	32		
3	ビジネストークの基本3	アプローチ話法	33		
4	ビジネストークの基本4	商談話法①(FCV・イエスセット・リフレクティング話法)	34		
5	ビジネストークの基本5	商談話法②(イエスアンド・イエスパット話法)	35		
6	ビジネストークの基本6	クローージング話法	36		
7	ビジネストークの基本7	電話の活用	37		
8	話法事例1	TELコール①(イベント誘致・来店お礼)	38		
9	話法事例2	TELコール②(訪問後)	39		
10	話法事例3	TELコール③(点検誘致・紹介)	40		
11	話法事例4	男性世代別①(20・30代)	41		
12	話法事例5	男性世代別②(40・50代)	42		
13	話法事例6	女性世代別①(20・30代)	43		
14	話法事例7	女性世代別②(40・50代)	44		
15	話法事例8	タイプ別①(気長・気短型)	45		
16	話法事例9	タイプ別②(無口・博識型)	46		
17	話法事例10	タイプ別③(権威・頑固型)	47		
18	話法事例11	タイプ別④(理論・優柔不断型)	48		
19	まとめ1	商談・応対Ⅱ まとめ(学科分野)	49		
20	まとめ2	商談・応対Ⅱ まとめ(実習分野)	50		
21	試験1	学科試験	51		
22	試験2	実技試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	トヨタスタッフナビシリーズ(話す)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	ビジネス応用Ⅱ	分類	必修・選択必修・選択	
履修時期	2年2学期	時限数	22 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 10 時限	
			実習： 12 時限 1時限は、90分	
授業内容	・関連法務、税務に関する基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、関連法務、税務の基本と仕事の流れを学ぶ			
修得目標	・関連法務、税務の基本が説明できる ・関連法務、税務の基本的な接客対応が、系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	関係法令1	法令厳守の徹底①(品質・安全関係の法律)	31		
2	関係法令2	法令厳守の徹底②(販売・契約関係の法律)	32		
3	関係法令3	消費者契約法	33		
4	関係法令4	個人情報保護法	34		
5	関係法令5	独占禁止法	35		
6	関係法令6	手形小切手法	36		
7	関係法令7	自動車の税金	37		
8	事例別1	契約の成立と取り消しに関する法律	38		
9	事例別2	車両の故障等の責任に関する法律	39		
10	事例別3	車の点検・整備に関する法律	40		
11	事例別4	車の改造に関する法律	41		
12	事例別5	U-Car販売に関する法律	42		
13	事例別6	整備の不具合・不正行為に関する法律	43		
14	事例別7	債権の回収に関する法律	44		
15	事例別8	不当な要求・いやがらせに対する法律①	45		
16	事例別9	不当な要求・いやがらせに対する法律②	46		
17	事例別10	苦情対応のポイント①	47		
18	事例別11	苦情対応のポイント②	48		
19	まとめ1	ビジネス応用Ⅱ まとめ(学科分野)	49		
20	まとめ2	ビジネス応用Ⅱ まとめ(実習分野)	50		
21	試験1	学科試験	51		
22	試験2	実技試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	営業スタッフ読本(知識・技術Ⅰ)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業 ○		
科目名	総合整備Ⅱ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年2学期	時限数	26	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 7	時限
			実習： 19	時限 1時限は、90分
授業内容	・多頻度作業の訓練と、顧客に対しての応対方法を学ぶ			
修得目標	・納車準備(洗車、室内清掃)ができる ・フロントガラス撥水コーティング作業(手作業)ができる ・エンジンオイル、エレメント交換作業ができる ・タイヤ交換、バランス調整作業ができる ・プロとしての作業説明も含めた、顧客応対ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入	授業の内容や目的、進め方の説明	31		
2	多頻度作業Ⅰ 1	洗車(外装清掃)、室内清掃(内装清掃)	32		
3	多頻度作業Ⅰ 2	上記作業訓練の反復 1	33		
4	多頻度作業Ⅰ 3	上記作業訓練の反復 2	34		
5	多頻度作業Ⅱ 1	フロントガラス撥水コーティング	35		
6	多頻度作業Ⅱ 2	上記作業訓練の反復 1	36		
7	多頻度作業Ⅱ 3	上記作業訓練の反復 2	37		
8	多頻度作業Ⅲ 1	エンジンオイル、オイルエレメント交換	38		
9	多頻度作業Ⅲ 2	上記作業訓練の反復 1	39		
10	多頻度作業Ⅲ 3	上記作業訓練の反復 2	40		
11	多頻度作業Ⅳ 1	タイヤ交換、ホイールバランス調整	41		
12	多頻度作業Ⅳ 2	上記作業訓練の反復 1	42		
13	多頻度作業Ⅳ 3	上記作業訓練の反復 2	43		
14	消耗部品の知識 1	エンジンオイル、オイルフィルター	44		
15	消耗部品の知識 2	タイヤ、バッテリー	45		
16	消耗部品の知識 3	エアコンフィルター、ワイパーゴム	46		
17	販売店スタッフとして1	プロのエンジニアとしての基本動作	47		
18	販売店スタッフとして2	トヨタ販売店のルール	48		
19	販売店スタッフとして3	販売店店舗での立ち居振る舞い	49		
20	修得状況の確認 1	擬似顧客車両1を用いて受付～作業	50		
21	修得状況の確認 2	擬似顧客車両1を用いて作業	51		
22	修得状況の確認 3	擬似顧客車両1を用いて作業～引渡し	52		
23	修得状況の確認 4	擬似顧客車両2を用いて受付～作業	53		
24	修得状況の確認 5	擬似顧客車両2を用いて作業	54		
25	修得状況の確認 6	擬似顧客車両2を用いて作業～引渡し	55		
26	試験	作業指示書の記入状況、車両完成・顧客応対状況	56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	.4時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	プリウス、アクアの各電子技術マニュアル、取扱い説明書
教材	GTS、VIM、HV車(プリウス30、40、55、アクア)、オールドレイン、タイヤチェンジャー、ホイールバランサー、洗車道具一式
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、作業指示書の記入状況を学科試験、車両完成・顧客応対状況を実技試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科		
科目名	インターンシップ	分類	必修・選択必修・選択
履修時期	2年2学期	時限数	79 時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 21 時限 実習： 58 時限 1時限は、90分
授業内容	内定会社にて、即戦力となるように技術の見学、作業を実施		
修得目標	・現場で見学、作業することで、入社後即戦力となるように、自分の能力を高める ・学校での作業との違いを学習し、入社までにやっておくべき事を見つける		

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入	インターンシップ中の注意事項、他	31	実務研修26	インターンシップ26
2	導入	インターンシップへの心構え	32	実務研修30	インターンシップ30
3	導入	インターンシップの研修先について	33	実務研修31	インターンシップ31
4	導入	インターンシップの書類について	34	実務研修32	インターンシップ32
5	実務研修1	インターンシップ1	35	実務研修33	インターンシップ33
6	実務研修2	インターンシップ2	36	実務研修34	インターンシップ34
7	実務研修3	インターンシップ3	37	実務研修35	インターンシップ35
8	実務研修4	インターンシップ4	38	実務研修36	インターンシップ36
9	実務研修5	インターンシップ5	39	実務研修37	インターンシップ37
10	実務研修6	インターンシップ6	40	実務研修38	インターンシップ38
11	実務研修7	インターンシップ7	41	実務研修39	インターンシップ39
12	実務研修8	インターンシップ8			
13	実務研修9	インターンシップ9			
14	実務研修10	インターンシップ10			
15	実務研修11	インターンシップ11			
16	実務研修12	インターンシップ12			
17	実務研修13	インターンシップ13	66	報告会準備1	まとめ1
18	実務研修14	インターンシップ14	67	報告会準備2	まとめ2
19	実務研修15	インターンシップ15	68	報告会準備3	まとめ3
20	実務研修16	インターンシップ16	69	報告会準備4	まとめ4
21	実務研修17	インターンシップ17	70	報告会準備5	まとめ5
22	実務研修18	インターンシップ18	71	報告会準備6	まとめ6
23	実務研修19	インターンシップ19	72	報告会準備7	まとめ7
24	実務研修20	インターンシップ20	73	報告会準備8	まとめ8
25	実務研修21	インターンシップ21	74	報告会1	研修内容発表1
26	実務研修22	インターンシップ22	75	報告会2	研修内容発表2
27	実務研修23	インターンシップ23	76	報告会3	研修内容発表3
28	実務研修24	インターンシップ24	77	報告会4	研修内容発表4
29	実務研修25	インターンシップ25	78	報告会5	研修内容発表5
30	実務研修26	インターンシップ26	79	報告会6	研修内容発表6

授業外学修	授業内のロールプレイング
教科書	無し
教材	無し
総合評価の方法と基準	授業は、すべての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験出来ない。 試験は、学科、実技試験があり、共に合格点以上の得点に達しなければ、進級、卒業は出来ない。100点満点による60点以上で合格(不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。) 総合評価は、学科試験点数、実技試験点数が評価となる。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商品知識Ⅵ	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年3学期	時限数	36	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 22	時限
			実習： 14	時限 1時限は、90分
授業内容	・営業スタッフのまとめ役として必要な、人間性やスキルについて学ぶ ・これまでの知識を営業現場で活かすためのアクションプランを考える			
修得目標	・営業スタッフのまとめ役として必要な、人間性やスキルについての基本が説明ができる ・基本的なアクションプランの作成ができ、その発表ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	自己紹介1	自己紹介カード作成	31	アクションプラン6	①これまで学んだことで大切にしたいことを考え、今後どのように活かしていきたいかを 考え、アクションプランを作成する②ミニプレゼンで発表する
2	自己紹介2	自身の充実度	32	アクションプラン7	
3	相互理解1	自己紹介	33	アクションプラン8	
4	相互理解2	自身の立場、将来像	34	アクションプラン9	
5	期待される役割1	自分への期待	35	まとめ	商品知識Ⅵ まとめ
6	期待される役割2	不安・心配	36	試験	学科試験
7	周囲を巻き込む1	周囲を巻き込むとは(ケース研究)	37		
8	周囲を巻き込む2	周囲を巻き込むために必要な知識	38		
9	求められる価値観1	お客様本位	39		
10	求められる価値観2	暖かい人間観	40		
11	求められる価値観3	求められる価値観まとめ(DVD鑑賞)	41		
12	自己分析	自己分析	42		
13	ミーティングの運営1	ミーティングの勧め方	43		
14	ミーティングの運営2	テーマ実践のポイント	44		
15	ミーティングの運営3	PDCA	45		
16	時間の使い方1	スケジュール1	46		
17	時間の使い方2	スケジュール2	47		
18	コミュニケーション1	コミュニケーション	48		
19	コミュニケーション2	傾聴	49		
20	これまでの振り返り1	ビジネス基礎・ビジネス応用	50		
21	これまでの振り返り2	自動車技術	51		
22	これまでの振り返り3	商品知識	52		
23	これまでの振り返り4	関連商品知識	53		
24	これまでの振り返り5	応対・商談	54		
25	これまでの振り返り6	プレゼン	55		
26	アクションプラン1	アクションプラン作成(今後、どうしたいかを考える)	56		
27	アクションプラン2	①これまで学んだことで大切にしたいことを考え、今後どのように活かしていきたいかを 考え、アクションプランを作成する②ミニプレゼンで発表する	57		
28	アクションプラン3		58		
29	アクションプラン4		59		
30	アクションプラン5		60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	なし
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験点数で評価する。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	商談・応対Ⅲ	分類	必修・選択必修・選択	
履修時期	2年3学期	時限数	22 時限	
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 8 時限 実習： 14 時限 1時限は、90分	
授業内容	・店頭応対、商談、コンサルティングの基本となる会話の基礎知識を学ぶ ・信頼されるスタッフを目指し、様々なお客様に対応できる会話法を学ぶ			
修得目標	・店頭応対、商談、コンサルティング時に必要な会話の基本が説明できる ・様々なタイプ、状況での接客応対に必要な会話が系統的にできる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	ビジネストークの心構え	信頼関係を築くために	31		
2	話法事例1	店頭応対①(基本)	32		
3	話法事例2	店頭応対②(車を見る、他車検討)	33		
4	話法事例3	店頭応対③(購入検討、後追い訪問)	34		
5	話法事例4	アプローチ①(基本)	35		
6	話法事例5	アプローチ②(口実、不可能、不必要)	36		
7	話法事例6	アプローチ③(嫌い、すりかえ、優柔不断)	37		
8	話法事例7	査定①(基本)	38		
9	話法事例8	査定②(疑問、価格不満)	39		
10	話法事例9	クロージング①(基本)	40		
11	話法事例10	クロージング②(転嫁、値引き)	41		
12	話法事例11	割賦販売①(基本)	42		
13	話法事例12	割賦販売②(現金主義、生活設計)	43		
14	話法事例13	割賦販売③(面倒、継続中)	44		
15	話法事例14	回収・納車(基本、留意点)	45		
16	話法事例15	CR活動①(基本)	46		
17	話法事例16	CR活動②(修理依頼、来店頻度)	47		
18	話法事例17	CR活動③(引き取り、修理費用)	48		
19	まとめ1	商談・応対Ⅲ まとめ(学科分野)	49		
20	まとめ2	商談・応対Ⅲ まとめ(実習分野)	50		
21	試験1	学科試験	51		
22	試験2	実技試験	52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	3時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	トヨタスタッフナビシリーズ(話す)
教材	なし
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 授業レポートを提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、学科試験、実技試験があり、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業		
科目名	卒業研究	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年3学期	時限数	26	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 20	時限
			実習： 6	時限 1時限は、90分
授業内容	・トヨタセールスエンジニア科で学修した内容を踏まえ、セールス分野の実務で役立つ研究を行う ・研究した内容をまとめ、発表する			
修得目標	・問題意識を持ち、有効的な研究課題の選定ができる ・研究を通し、企画力、情報収集力、問題解決力を発揮したプレゼンテーションができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	卒業研究1	導入(卒業研究について)	31		
2	卒業研究2	研究課題の選定1	32		
3	卒業研究3	研究課題の選定2	33		
4	卒業研究4	研究課題の選定3	34		
5	卒業研究5	研究1	35		
6	卒業研究6	研究2	36		
7	卒業研究7	研究3	37		
8	卒業研究8	研究4	38		
9	卒業研究9	研究5	39		
10	卒業研究10	研究6	40		
11	卒業研究11	研究7	41		
12	卒業研究12	研究8	42		
13	卒業研究13	研究9	43		
14	卒業研究14	研究10	44		
15	卒業研究15	研究11	45		
16	卒業研究16	研究12	46		
17	卒業研究17	研究13	47		
18	卒業研究18	研究14	48		
19	卒業研究19	研究15	49		
20	卒業研究20	研究16	50		
21	まとめ1	発表準備1	51		
22	まとめ2	発表準備2	52		
23	発表練習1	発表練習1	53		
24	発表練習2	発表練習2	54		
25	試験1	実技試験1(発表)	55		
26	試験2	実技試験2(発表)	56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	卒業研究発表資料をまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	なし
教材	パソコン
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 卒業研究発表資料を提出しなければ、試験を受験できない。 試験は、卒業研究発表資料を学科試験、卒業研究発表を実技試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。

トヨタ東自大シラバス

修得目標と授業計画

学科名	トヨタセールスエンジニア科	実務経験を有する教員による授業 ○		
科目名	車両整備	分類	必修	選択必修 ・ 選択
履修時期	2年3学期	時限数	14	時限
担当者	トヨタ東京自動車大学校授業担当者名簿参照		学科： 時限 実習： 14 時限 1時限は、90分	
授業内容	・多頻度作業、12ヶ月点検の訓練と、顧客に対しての対応方法を学ぶ			
修得目標	・定期点検作業ができる ・フロントガラス撥水コーティング作業(手作業)ができる ・エンジンオイル、エレメント交換作業ができる ・タイヤ交換、バランス調整作業ができる ・プロとしての作業説明も含めた、顧客対応ができる			

授業計画

時限	項 目	内 容	時限	項 目	内 容
1	導入	授業の内容や目的、進め方、定期点検の復習	31		
2	整備作業	定期点検作業1	32		
3	整備作業	定期点検作業2	33		
4	整備作業	定期点検作業3	34		
5	整備作業	定期点検作業4	35		
6	整備作業	定期点検作業5	36		
7	整備作業	定期点検作業6	37		
8	整備作業	定期点検作業7	38		
9	整備作業	定期点検作業8	39		
10	整備作業	定期点検作業9	40		
11	整備作業	定期点検作業10	41		
12	整備作業	フロントガラス撥水コーティング	42		
13	整備作業	エンジンオイル、オイルエレメント交換	43		
14	整備作業	タイヤ交換、ホイールバランス調整	44		
15			45		
16			46		
17			47		
18			48		
19			49		
20			50		
21			51		
22			52		
23			53		
24			54		
25			55		
26			56		
27			57		
28			58		
29			59		
30			60		

授業外学修	.4時限分の授業レポートをまとめるために、1～2時間程度の時間がかかり、これが1日の復習となる
教科書	プリウス、アクアの各電子技術マニュアル、取扱い説明書
教材	GTS、VIM、HV車(プリウス30、40、55、アクア)、オイルドレーン、タイヤチェンジャー、ホイールバランサー、洗車道具一式
成績評価の方法と基準	授業は、全ての時間出席しなければならない。また、遅刻早退、欠席した場合は補講を受講しなければならない。 試験は、作業指示書の記入状況を学科試験、車両完成・顧客応対状況を実技試験とし、合格点は100点満点の60点以上取らなければ、進級、卒業はできない。 不合格者または、未受験者には再試験、追試験制度もある。 総合評価は、学科試験、実技試験を合計したものが評価となる。平常点なし。