



自動車整備士になるには

車は常にその時代の最先端技術を代表してきた。高品質で高性能な自動車を提供し、「信頼性」と「安全性」を顧客に届くことは、常に自動車分野のテーマである。今日の社会では、自動車は人々の生活と密接に関係しており、自動車整備の仕事は社会においてますます重要になっている。車の整備作業は、点検・整備・修理を行い、車の状態に問題があるかどうかを確認することであり、車の安全な使用を保証することは主な目的である。車のメンテナンスが不十分で問題が発生すると、運転手だけでなく、多くの人（乗客や歩行者など）が命を落とすことになってしまう。

日本では、自動車整備専門職は国家が認める自動車整備士の資格を持っていないとならず、国家資格を取得する主な道は自動車専門学校で職業教育を受けることである。自動車整備士になるには、2年と4年のコースが用意されている。2年コースでは、自動車整備に関する基礎から応用までを幅広く習得し、国家2級自動車整備士を目指す。4年コースでは、高度な整備技術、故障診断技術に加え、コミュニケーション力やお客様対応力まで幅広い知識とスキルが求められる国家1級自動車整備士を育成する。

「トヨタ自動車の生涯サービス」人材の育成

日本には無数の自動車整備士養成学校があるが、日本の自動車産業をリードするトヨタのアフターサービス技術者は主にトヨタグループの職業技術学校から来ている。トヨタ自動車は、車を通して豊の社会に貢献することを趣旨として、最先端技術と顧客が満足できる両面から自動車を急速にアップグレードしてきた。トヨタブランドを極めるには、自動車の開発と製造プロセスだけでなく、消費者にアフターサービスを提供するサービスにも反映されている。自動車の定期的なメンテナンスや故障の修理に関しては、最先端の整備技術で顧客のニーズを満たす良いサービスの品質を持っている。このような「自動車の生涯サービス」を提供する人材の育成は、トヨタ独自の養成機関が行っている。

トヨタの自動車整備技術者の養成システムは、トヨタ車が販売されている世界中の国と地域まで広がっているが、トヨタ直営する自動車専門養成機構の施設環境や、教育レベルが最も代表的なものと思われる。この記事は、あるトヨタ直営学校が自動車整備士を養成する教育理念と取り組みを通してトヨタの人材育成システムを紹介するものである。

1960年代には、トヨタの生産規模の拡大と国内販売ネットワークの構築に伴い、自動車製造に関連して自動車整備要員の需要が増加した。販売店に自家生産車の構造と技術、さらにはトヨタ企業文化の教養を持つ点検と修理担当者を配置するために、トヨタが直接運営す



る自動車整備士養成の専門学校が誕生した。トヨタ名古屋自動車大学校（TOYOTA TECHNICAL COLLEGE NAGOYA（以下、TTCNと略す）は、この背景の中で創設された最も初期の自動車専門学校の一つである。トヨタの拠点である愛知県にあるため、トヨタ販売店エンジニアを養成する重要な拠点となっているだけでなく、直営校ならではの国内最大規模の施設環境を有し、半世紀を超えた歴史の中、養成した27,000人以上の自動車技術者が日本中に広がった。筆者は、オープンキャンパスを通して、その学校取材した。

トヨタ直営学校の特徴

トヨタグループの直営学校としての最大の特徴は、トヨタで学び、トヨタで働く一体化である。満ち溢れたトヨタ文化の環境の中で、生徒は、人間としての構えや仕事に対する姿勢などが自然に学びながら成長し、トヨタグループの一員になる準備をしている。

または、トヨタの最新技術は、いつでもタイムリーに教育やトレーニングに取り入れることができる。自動車の基本と技術を学ぶことに加え、生徒はまたトヨタの最も先進的な技術動向について学び、ハイブリッド自動車や燃料電池自動車などの最新のトヨタ自動車関連技術を習得することができる。この学校の人材育成はいつも時代とともに進むのである。

卒業生のほとんどは自動車業界に入り、9割がサービスエンジニアとしてトヨタ販売会社やトヨタ関連企業に就職し、顧客に車のメンテナンスと修理サービスを提供する仕事に従事する。TOYOTAブランドの技術者を養うために、クルマの「最先端技術」を習得することを通して、「学ぶ技術」も身につける。様々なカリキュラムを通して、チームワークや自己成長できる力を備えた「人間力」を培うことも重視されている。

「改善と工夫」はトヨタの最も代表的なスローガンである。これは、創業者から受け継がれてきた「創造と研究」の精神をストレートに表現したものである。トヨタグループ各所のあらゆる部門に浸透され、社員一人ひとりが職場環境の改善や製品の改善に努めている。このような意識が確立され、将来の自動車社会に必要な人材を、TTCNは、技術力と人格の両面から育成している。

質問と思考力の鍛え

カリキュラム構成では、さまざま習得の段階で、生徒の考える習慣を身に付けるような訓練がいくつか設計されている。たとえば、低学年では、生徒はグループで自動車部品の構造や部品に特定の穴や曲率のための設計理由に答えるように求められる。3, 4年になると、生徒は車の故障診断を行う。各チームの部品と障害の種類は異なり、同じ問題に複数の答えがあることがよくある。



平常時でさえ、教師は生徒の質問に直接答えを与えるのではなく、考えさせるヒントを与えたり、段階的に質問したり、生徒が自ら答えを見つける考え力を養う。卒業生からのフィードバックはこう書いてある：

故障探究の実習で、なぜ？なぜ？と繰り返した経験がとても役に立っています。

機械や工具がどのように使われるのかスムーズに理解でき、学校で学んだことが実際の仕事にとっても役に立っています。

教員の説明によると、カリキュラムには、生徒がトヨタの設計や構造を徹底的に理解し、これに基づいて自動車整備技術を習得させるだけでなく、自己学習能力と学習の習慣を身につけるように取り組んでいる。自動車技術の進歩は日を迫うごとに変化しているため、学校が教える知識やスキルは限られており、自動車関係の最前線で活躍するには、継続的な学習が必要である。問題の発見・解決する能力を持ち、自己成長することによってエンジニアとしての道が広がっていくだろう。

チームワークとリーダーシップを伸ばす実践

理論的な授業や実習の中では、グループで共同完成することが多くある。実際の車整備の仕事は、チームワークによる共同作業が多いため、他の人とのコミュニケーションとコラボレーションは、生徒が習得しなければならないスキルの1つである。

そのほか、学習のさまざまな段階で他の人と一緒に取り組むコースも設けている。卒業生からは次のような感想が寄せられている。

卒業研究のレストアを通して、チームワークの大切さや責任感を持って作業に取り組むことを意識するようになりました。チームを組んで行うことも多く、学生時代にトヨタ販売会社でインターンシップを経験したことも大きな自信につながっています。

4年生の教育実習では、トレーナーとして3年生を指導することとなっている。教えることで自分の知識・技術を再確認し、指導力と責任感を培う。

表現力のトレーニング

ほとんどの生徒はサービスエンジニアになるだろう。彼らは優秀な技術的スキルを持つほか、顧客とコミュニケーション能力も求められる。または、お客様から車の問題の話を聞いたり、整備作業後にお客様に車の状態を説明したりする。そのためには、生徒の表現力を養うことも教育の一環となっている。



入学してから、生徒（数名）は朝礼の時間で3分間、順番にスピーチをする。内容は自由であるが、入学当初は、多くの生徒がそのスピーチに大変苦勞して、3分間が長く感じたのである。しかし、3年生と4年生になってから、3分間が足りないほど自信に満ちいだスピーチをする生徒が多くなる。

実習のある時、教師はその操作の内容を説明する。しかし、すべての生徒に向かって行うのではなく、集まってきた各グループの代表者に説明をする。その代表は後で他のメンバーに作業の順番を伝える。みんながわからない場合、実習の作業が始まらず、その生徒がもう一度教師のところへ聞きに行く。こうして、生徒は自分の表現力の欠如を認識することができ、また他の生徒の表現の仕方を観察し、学ぶようになるだろう。こうして、経験を重ね、表現力さらにリーダーシップさえも向上する効果が見られる。

人間力の形成

トヨタの関係者に接したことがあるのならば、トヨタの一人ひとりが仕事に真剣に取り組む姿と礼儀の正しい振る舞いに驚かされ、彼らの職業における良い教養を感じるには違いない。

TTCN は生徒に対して人間力の形成は、日々の細部にわたる作法と継続的に意識を高める取り組みによって実現させていく。各教室の前には、「正確、信頼、親切」の教育目標及びすべてのトヨタ販売会社のサービス基本7項目が書かれてある。毎朝、生徒たちはそれらを声に出して読み上げ、それに従って物事を進めるように心がけてある。

その正確は、問題に対する真剣な姿勢としっかりした技術からもたらされたものであり、他人から信頼され、他の人に親切できることは、自分の内なる魅力の働きである。サービスエンジニアとして求められる素質でもある。彼らはまだ学生ではあるが、仕事に求められる項目は彼らの日常できる行いになれば、仕事に就いたとき、学生時代と現実の間のギャップが小さくなり、そして仕事にも自信を持てるようになる。

教室では、授業の始めと終わりに生徒は教師に敬意と感謝を表す儀式がある。たとえ一人でも正しい姿勢で声が大きいでない限り、この儀式は再び繰り返される。教員全員はこの原則を厳しく守っている。時間が経つにつれて、他の人への尊敬、言葉や行為の礼儀正しさは生徒の無意識の行動に浸みこまれるようになる。

半世紀の間蓄積されてきた TTCN の校風は校内のどこにでも「正確、信頼、親切」が漂う。このような環境の学校にいる間に、教師の言葉と行動、年長の生徒の態度、生徒の間の相互影響によって、トヨタの品格が学生の成長に浸透する。トヨタ自動車業界で活躍する 100%



の雇用率と2万7000人以上の卒業生は、TTCNの教育的成果を物語っている。

体感と実習による即戦力訓練

TTCNのカリキュラムの特徴は、専門科目の実習の割合を大きく取り入れてある。2年間のコースの専門科目では65%であり、4年間のコースは70%を占めている。2人で1台の車の実習できる環境に恵まれ、生徒は、車の構造を理解し、繰り返し練習することによって整備スキルを習得するのに十分な時間を持つことができる。さらに、学校の実習現場は職場に近い環境に作られており、卒業後はすぐに新しい環境に慣れることができ、一人前のスタッフになるステップは順調に上がることができる。

キャンパス内には、滑りやすい路面を再現した程ミュー路や登校坂道を設けたテストコースがある。実際の状況を体感してもらうことは車の状態を理解するための最良の方法である。テストコースで運転し、教科書に書かれた車のトラブルの状態と道路状況などを確認することによって、教室で習得した理論知識理解を深めることができる。

21世紀の知識と技術の変化はまぶしく、現在よりもいっそう実力主義の時代になっていくので、真の実力を持ったスペシャリストがこれまで以上に必要とされるだろう。21世紀の自動車は無数の可能性を秘めており、自動車の構造や機能が変わっていくとともに、メンテナンス技術や使用される機器やツール、そして顧客へのサービスの方法や内容も変わりつつあるだろう。その時代のニーズに応え、トヨタ名古屋自動車大学校は、時代の先端を走るトヨタ自動車をサポートするエンジニアを養成している。職業に自信・誇り・情熱を持ち、自動車産業を発展させることができる人を目指す人間教育を実践しつつある。