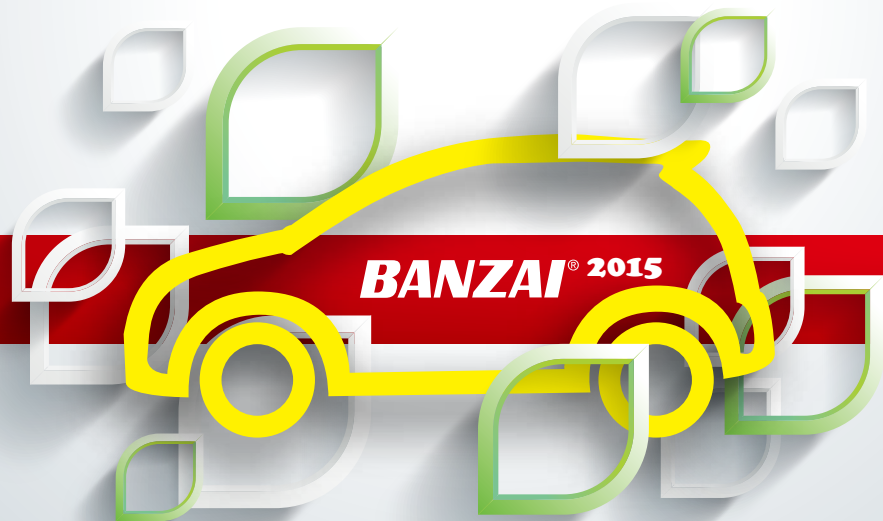


新たな価値創造～今こそイノベーション！ 更なる飛躍を目指して～

## 第34回 オートサービスショー2015

### 新しい発見のあるバンザイブースへ！

皆様のご来場を心よりお待ちしております。



### サービスに新たな価値を創造する、最新機器をラインナップ！



- 会期  
平成27年  
**6/19 [金]**  
～**6/21 [日]**
- 会場  
東京国際展示場「ビッグサイト」
- バンザイブース  
**東4ホール**  
**屋外展示場**

# BANZAI NEWS

2015  
*Spring*  
294

**特集**  
BANZAI NEWS

## 新たな価値創造

～今こそイノベーション！ 更なる飛躍を目指して～  
サービス提案にもひと工夫、  
販売促進のイノベーション手法を考える



**BANZAI** 株式会社 **バンザイ**

<http://www.banzai.co.jp>

本社  
東京都港区芝2-31-19  
TEL 03-3769-6880  
E-mail: eigy@banzai.co.jp

関東支店  
埼玉県北本市朝日4-553  
TEL 048-590-3700  
E-mail: kanto\_br@banzai.co.jp

大阪支店  
大阪市長田東3-3-11  
TEL 06-6744-1041  
E-mail: osaka\_br@banzai.co.jp

海外販売部  
東京都港区芝2-31-16  
TEL 03-3769-6894

●営業所 旭川・青森・秋田・盛岡・郡山  
山形・新潟・長野・前橋・宇都宮  
水戸・埼玉・千葉・横浜・静岡・多摩  
北陸・三重・京都・神戸・高松

●出張所 帯広・函館・富山・松山  
岡山・山口・長崎・大分・熊本

●販売会社 バンザイ南九州販売(株)  
バンザイ沖縄販売(株)

札幌支店  
札幌市西区24軒1条7-3-10  
TEL 011-621-4171  
E-mail: sapporo\_br@banzai.co.jp

東京支店  
東京都港区芝2-31-16  
TEL 03-3769-6840  
E-mail: tokyo\_br@banzai.co.jp

広島支店  
広島市西区南観音2-7-10  
TEL 082-233-3201  
E-mail: hirosima\_br@banzai.co.jp

仙台支店  
仙台市宮城野区福室2-8-21  
TEL 022-258-0221  
E-mail: sendai\_br@banzai.co.jp

名古屋支店  
名古屋市千種区青柳町6-26  
TEL 052-732-2600  
E-mail: nagoya\_br@banzai.co.jp

福岡支店  
福岡市博多区那珂5-3-15  
TEL 092-411-1261  
E-mail: fukuoka\_br@banzai.co.jp



ISO9001-ISO14001  
自動車整備用機器検査用機器の設計開発販売及びサービス  
バンザイでは「顧客第一主義」を信条に  
お客様とのきずなを大切に、  
お客様満足度の向上を図ってまいります。



富士山と河口湖 ————— 山梨県富士河口湖町

春から初夏へ、日ごとに温もりを加えてゆく陽射しの中で、芙蓉の嶺、富士山は冬の間まとっていた純白の装いを、次第に濃い緑へと変えてゆく。北側の裾野に連なる富士五湖のひとつ、河口湖畔から見上げた富士山は、子供の頃に描いた絵そのままの、端正な姿で青空に聳え立っています。

★歳時記

- 4月 18日 発明の日
- 29日 昭和の日
- 5月 3日 憲法記念日
- 4日 みどりの日
- 5日 こどもの日
- 6月 5日 環境の日
- 10日 時の記念日
- 22日 夏至



●目次

- ★特集 新たな価値創造……………①  
～今こそイノベーション! 更なる飛躍を目指して～  
サービス提案にもひと工夫、  
販売促進のイノベーション手法を考える
- ★モデルショップ訪問【音更町農業協同組合】……………⑥  
農業顧客の幅広いニーズに  
より迅速、確実なサービス対応を実現
- ★モデルショップ訪問【株式会社スズキ自販福島】……………⑧  
お客様へのアメニティと  
サービスの快適空間づくりを実現
- ★モデルショップ訪問【株式会社シュテルン三重】……………⑩  
ブランドにふさわしい信頼のサポートを  
最新の設備、サービス環境で実現
- ★ショールーム……………⑫
- ★トピックス……………⑭
- ★ロータリー……………⑯
- ★BANZAIガイド……………⑰

## 特集 BANZAI NEWS

### 新たな価値創造

～今こそイノベーション! 更なる飛躍を目指して～  
サービス提案にもひと工夫、  
販売促進のイノベーション手法を考える



年間を通じて様々な行事が私たちの生活を彩り、季節の節目を告げてゆきます。正月から春へ、その訪れを告げる行事と言えば、節分の豆まき、そして近頃ではバレンタインデーもありますね。若い人たちだけでなく、もうすっかり生活に溶け込んだともいえるこの行事、始まりはチョコレート会社の販売促進戦略が発端になっているといわれています。

## 販促のアイデアが新しい市場を創造

このような販売促進策、古くは江戸時代に蘭学者の平賀源内が知り合いのうなぎ屋に頼まれて、「土用の丑の日には夏バテ防止にウナギを」とキャンペーンしたのが始まりとか。冒頭にあげたように、今では春の恒例行事となったバレンタインデーも、最初はあるチョコレートメーカーの販売促進のアイデアが発端なのだそうです。2月といえば一般には売り上げが落ち込む月とされていますが、製菓業界でも例外ではなく、それを補うために西洋の行事であった聖バレンタインデーを日本に紹介し、贈り物にチョコレートを、と提案したのだそうです。

以来、半世紀を経て、もはやわが国でも年中行事として定着しているのはご存じのとおりです。いまでは、お返しの記事としてわが国独自のホワイトデーという派生効果まで生み出しています。その経済効果たるやバレンタインデー、ホワイトデーを合わせて2000億円以上の市場を創出しているという試算もあるそうです。まさに一大市場を創りだしたイベント・マーケティングの成功事例、販売手法のイノベーションの代表例と言えるかもしれません。

## 暮らしをイノベーションしたヒット商品

家電製品など多くの工業製品が人々の生活をサポートし、暮らしを画期的に便利にしてきたことはご承知のとおりです。近代化の中で洗濯機や冷蔵庫が果たした役割は、単に家事の負担を軽減したばかりではなく、洗濯の手間や買い物などの時間を節約し、余暇や他の目的に振り向けられる余裕時間を作りだしてライフスタイルそのものを一変させたことでした。そうした余暇や生活の余裕がショッピングやレジャーなど他の市場の活性化にもつながり、ひいては経済成長を実現してきたといっても過言ではありません。

70年代の終わりにソニーのウォークマンが大ヒットして「音楽を携帯して楽しむ」という新しいスタイルが生まれました。場所、時間を問わずに気軽に音楽が楽しめるという音楽スタイルは日本から欧米にも受け入れられ、若者たちの間にブームを巻き起こしました。小さなカセットプレーヤーが生み出した「新しい文化の創造」であったとさえ言われています。カセットテープからデジタルへと進化した現在でも、その本質的な意味は変わっていません。人々のライフスタイルにそれだけ大きなインパクトを与えた出来事だったということでしょう。これもまさにイノベーションですね。

## 四季折々、年間を通じたサービス提案へ

これらの例を見ると、画期的な商品の登場によって単に生活が便利になった、家事作業が楽になったという以上に、それらが生活を質的に変化させ、ライフスタイルに新しい価値を創造したとい

う事例は数々ありました。モノが生活のあり方を変え、それが時代を変えてきたことによって私たちの現在の社会があります。モノのもたらす価値が私たちの生活にイノベーションをもたらしてきたといえるでしょう。

スマホが新しい生活のスタイルを生み出していることも、これまでの情報とコミュニケーションのあり方を変えるという、まさに進行中のイノベーションですね。その一方でコミュニケーションの量的、質的な変化がさまざまな弊害も生みだしているようで、そのあるべき方向はまだ定かには見えないようです。自動車もこれまでに上げたような商品と同様です。楽に、速く移動できるプライベートな移動手段としては、発明以来100年にわたって人気ナンバーワンの座を占めているといっても過言ではありません。そして、単にその本来の移動手段や運搬の道具としてばかりではなく、生活に楽しさや快適さをもたらす、さらに夢を実現してくれるシンボルとしての存在でもあり続けてきたのです。自動車という快適な移動手段が目的地との距離、時間を短縮し、時間的、金銭的余裕を生み出し、その時間やお金が新しい需要を生み出し、ひいては経済を活性化してきたともいえるでしょう。

最初の「土用のウナギ」の例を自動車に置き換えてみると、「ゴールデンウィークのドライブ、お車の夏バテ防止にバッテリーチェックを」ということになるでしょうか。これも季節ごとにテーマを変えて、年間に何回かキャンペーン展開ができそうですね。またバレンタインデーの例でいえば、車検入庫の少ない月にシーズン点検の提案や、普段ほったら

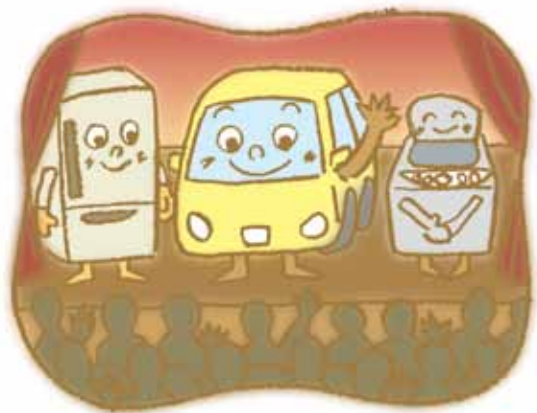
かしてきた小キズや凹みの見積りキャンペーンなども考えられるでしょう。

また、一つの商品が周辺の商品やサービスを新たに生み出すという派生効果もありますね。スマホは数々のアプリを派生商品として生みだしますし、自動車も部品、用品、美装サービスなど幅広い派生ビジネスを生み出し、大きな市場を創りだしてきました。

## 情報発信と提案で売り場を活性化

さてビジネスの上でのイノベーションといえば、例えばスーパーの精肉売り場で、牛肉の隣に焼き肉のたれが陳列されていたりするのをよく見かけますね。そのほかにも野菜売り場にドレッシングやなべ物のつゆ、玉ねぎやニンジンの隣にカレールーが置かれていたりします。

こうした商品を組み合わせ、販売促進を図っているわけですが、単にセット販売することによってお客様の買い回りを便利にし、売り上げアップを図るというだけではありません。そこに提案がセットになっているのがポイントです。今日の献立を何にしようかと迷っているお客様に売り場で献立のアイデアを提供したり、新しいレシピを紹介したり、



そういった情報発信の機能もあるのでしょうか。いわば売り場を利用した提案営業活動、セールスプロモーションといえるかもしれません。スーパーの売り場で今日の献立を決めたり、あるいは、あらかじめ決めていたメニューを、売り場の提案を参考に変更してしまった、などという経験をお持ちの方もいるのではないのでしょうか。

自動車サービスに置き換えてみるとどうなるでしょうか。タイヤ交換の時にアライメント診断をセットでお勧めしたり、オイル交換の時にエンジンクリーニングをお勧めしたりするといった提案もありますね。いずれも本体のサービスの価格に対してちょっとの上乗せ、少額のプラスでお客様に満足度の高いメニューを提案することが大切です。

良い商品でも売れないときがある、そんなときは「売り方・売る場所・売る相手を変える」ことが大切だ、と販促ジャーナリストの上妻英夫氏は「リピートの法則」の中で述べています。

最初にあげたイベントプロモーションの事例は「売り方」を変えたことによって実現したイノベーションですね。「〇月〇日は何々の日」という記念日ビジネスもこうしたプロモーション戦略の事例で

す。「毎月第三木曜日はレディースデー」など、特典を付けて特定のお客様の来店促進を図ったり、ウイークデーの特定の曜日に「ポイント2倍」などと特典を付けて来客の平準化を図ったりするのもよくみられます。

二番目のスーパーでの事例は「売る場所」を変えるイノベーション手法といえるでしょう。売り場で「こんな商品もありますよ」「お買い忘れではありませんか」とメッセージを発信することで、「そういえば」と手に取っていただける効果もあるでしょう。いわば売り場を利用した提案営業ですね。また「お試しサイズ」や「トライアルパック」など、少量のパッケージで初めてのお客様に手に取ってもらいやすくする工夫をしている商品もありますね。一度目はお試し価格で、2回目以降は通常価格で、という販売促進策です。自動車でも窒素ガス充填など、定期的な実施が望ましいサービスなどに応用できるでしょう。

### 「違いの分かるお客様」に、より付加価値の高い提案を

「売る相手を変える」はどうでしょうか。ご主人にお勧めしてもダメだった提案を奥様にする、それも一つのアイデアです。ご主人は気にしていないバンパーの凹みを、意外に奥様は気にしていたりすることもあります。反対に奥様は気にしていないハンドルの「とられ」を、ご主人は気にしていたり…。お車の経費なども実際の財布は奥様が握っていたりすることもありますね。

以前この特集でもご提案した「お客様を創る、育

てる」という考え方も、この「売る相手を変える」ことに通じるかもしれません。車の知識のあるお客様ならメカニズムについての説明も良く理解していただけるし、メンテナンスの必要性も納得していただきやすいものです。「走り」にこだわるお客様ならアライメントの重要性も理解していただけます。そういうお客様を育てるため、サービスショップにはお客様に車の知識やメンテナンスのポイントを分かりやすく紹介する情報発信の機能も必要です。

ハイレベルなサービス、言い換えると付加価値の高いサービスは、よりハイレベルなお客様にしか受け入れられません。ここでいうハイレベルとは、その商品・サービスの価値の「違いの分かる」お客様という意味です。これまではアライメントサービスは足回りの知識のないお客様や「走り」に興味のないお客様には意味を持っていませんでした。「右の前輪が偏磨耗していますね。ハンドルには異常ありませんか」と質問しても「いや、おかしくないけど」と言われるくらいでしょう。「このままにしておくと、タイヤが早く磨耗してしまいます。それに運転にも不具合が出るかもしれません」と、段階を追って説明していく必要があるでしょう。それに対して、アライメントの知識をいく分かでも持っているお客様や、「走り」にこだわるお客様ならば、「それじゃきちんと計ってみて」ということになるでしょうし、それ以前にわずかな変化でも「ちょっとステアリングが変なんだけど」とご自分で不調を訴えてくるでしょう。そういうお客様ほどサービスへの期待値も高いはずですし、きちんと直った時

の信頼感もより一層向上できることでしょう。そういう意味で、お客様を育てることは「売る相手を変える」ことにもつながるのではないのでしょうか。

### 情報提供とコミュニケーションがかなめ

先日、所用で地方から東京へ出かけて来た人がこぼしていました。「東京は人が多くて疲れる。目が回るよ」、「東京の人は本当によく歩くし」と。地方では通勤にも、ショッピングにも自動車が日常の「足」となっていますし、どこに行っても駐車場に不自由することもないくらい自動車を中心としたインフラが整っています。それだけに地方の方が日常的に運動不足になりがちなのだとか。そして健康のためにトレーニングジムやスイミングクラブへ通う（もちろん車で）というライフスタイルも定着しているようです。

若者の車離れが販売・サービスの市場を狭めているなどと言われてはいますが、実際には生活に不可欠な車だからこそ、お客様への情報提供とコミュニケーションで、きめ細かいサービス提案を発信していきたいものです。



# 農業顧客の幅広いニーズにより迅速、確実なサービス対応を実現

北海道十勝地方のほぼ中央に位置する河東郡音更(おとふけ)町の音更町農業協同組合(JAおとふけ)では、このたび生産部農業機械課の車両整備工場を移転新築し、農業機械から乗用車までの幅広いサービスニーズに対応する最新設備の整備工場を完成しました。



国道241号線沿いに完成した新車両整備工場



前面には採光性の良いオーバースライダーシャッターを装備



喫煙室を設けて完全分煙化



お客様の待合コーナーからガラス窓越しにサービスストールが見える



生産部 農業機械課 課長 市川 智寛 氏

## 乗用車から農機まで、あらゆるサービスに対応

帯広市の北に隣接する音更町は人口約4万5000人。小麦、小豆、てん菜などの畑作と畜産を中心とする農業生産が地域経済の主体です。

今回完成した整備工場は国道241号線沿いの広大な敷地に乗用・貨物の整備工場、農機・加工工場、钣金塗装工場、洗車棟を併設し、農業機械から大型車、小型車まで幅広いサービスに対応する設備、スケールとなっています。

「これまでは暗くて寒い工場だったので、環境の改善を第一に、南向きとして、半透明のオーバースライダーを採用しました」と農業機械課課長の市川智寛氏。同時に廃油ヒーターによる暖房で明るく暖かい作業環境を実現しました。



車体修正機、ブースを備えた钣金塗装工場



大型車、農機の洗車作業に専用棟を完備

## 充実した設備機器で省力化、効率化を実現

車両整備工場は小型車整備に8ストール、大型車整備に3ストールに検査ラインを併設。小型車にはタンデムリフト2基、ゲートリフト3基、ワークステージ1基、アライメント用ワークステージ1基を設備、規模的にもストール数を大幅に増やし、「飛び込みの入庫などでもお客様をお待たせしない対応が可能になりました」と市川課長。一方、大型車整備には4柱式キャタピラツインIIを2基導入、「とくにトラック、ダンプの整備作業が大幅に省力化、効率化できました」とのことです。



農業機械の修理、整備のほか製作も行う加工・農機工場



シャーリング、プレスマシン、天井クレーンも完備



入庫し易いよう、ストールを斜めにレイアウト



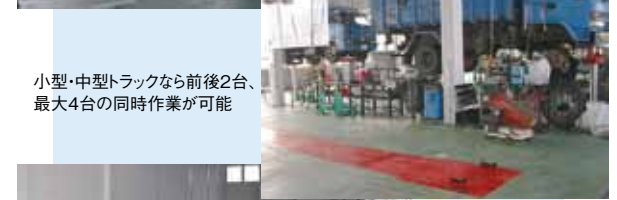
ストール間には下回り塗装のミスト防止カーテンを設置、排気ホースリールも完備



センサー式マイクロラインとアライメント仕様のワークステージXを導入



4柱式キャタピラツインIIを2基設備



小型・中型トラックなら前後2台、最大4台の同時作業が可能



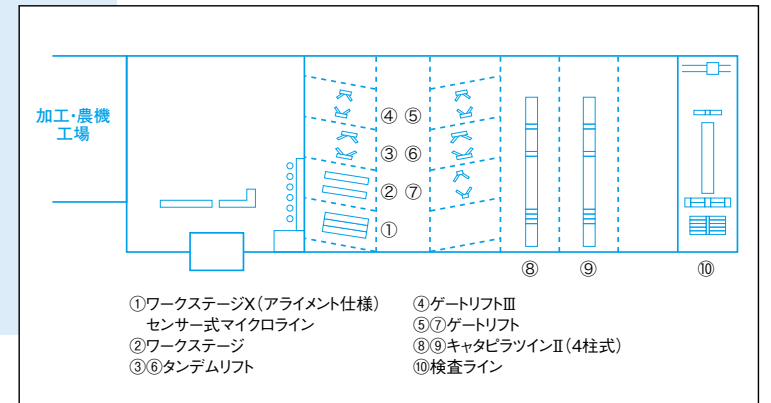
大型車通過可能な小型フリーローラー

## 農業顧客へのきめ細かいニーズ対応が強み

とくに大型農業機械による大規模土地利用型農業が進んでいる地域とあって、同整備工場では一般車両のほかトラクターなどの農業機械の整備、修理、加工も手掛けており、農業に携わるお客様の幅広いニーズに対応しています。とくに特殊な農業機械についてはCADによる設計から製作まで行っているとのこと。農業顧客のニーズを知り尽くしていることが最大の強みです。

同工場では入庫の80%が組合員で占められています。そのため農繁期にはその日の作業で故障した車両や機械の修理を翌日の作業に間に合わせる必要もあるなど、切実なニーズへの対応が求められています。

「整備はお客様の生命にも係わる仕事です。確実な整備で安心、信頼につなげることが何より大切です」と市川課長。新工場の完成により、迅速、確実なサービスを組合員の満足と信頼の向上につなげていきたいとのこと。



# お客様へのアメニティとサービスの快適空間づくりを実現

福島県内に13箇所の店舗を有するスズキ自販福島では、このたび会津営業所を移転新築し、新たに「スズキアリーナ会津」としてオープンしました。アクセス面ではよりお客様に来店しやすく、また快適な店舗アメニティにも配慮し、サービスにも最新の設備を導入した最新鋭拠点となっています。



ショッピングエリアの一角に新設された「スズキアリーナ会津」



店長 石川 敦士氏



工場長 渡部 宏氏



サービス工場全景



大きなキャノピーで雨の日も来店しやすく



シンボルマークを掲げたショールームの受付カウンター



納車時に使用される「納車室」



ショールームには喫煙室を設け開放的に

## 来店しやすく、居心地の良い店舗を実現

会津若松市の市街地の北部、磐越自動車道の会津若松IC近くに開設された新店舗は約1,000坪の敷地にショールームとサービス工場を併設し、国道121号線からも間近く、近隣は大型スーパーや家電量販店などが軒を連ねた郊外型ショッピングエリアとなっており、お客様にも至便の立地となっています。

「オープン以来、買い物のついでに寄ってみたというお客様もたいへん増えています」と店長の石川敦士氏、明るく清潔な店舗とお客様に便利の良い立地の効果を実感されているそうです。

## 最新設備でサービス環境を一新

サービスホールは車検、一般整備を合わせて8ホール。ネオバスカリフト4基、タンデムリフト2基、ワークステージXリフトが2基、いずれもフラット仕様で作業性、安全性に配慮したサービス環境を実現しています。検査ラインにはフルタイム4WDに対応し、トリプルテスターと固定式フリーローラーを設備、さらに車検業務の効率化を実現するネットワークシステムを導入しています。

またホール奥には洗車場として門型洗車機と手洗い洗車に2ホールがあてられるなど、あらゆるサービスのニーズにハイレベルな対応を実現しています。

明るく広いサービスホールの実現により「作業性も良く、お客様のお車を扱う上でより安全に作業できるようになりました」と工場長の渡部宏氏。全ホールにリフトを設備したことにより、お客様をお待たせしないサービス対応が可能になったとのこと。



リフトはすべてフラット仕様で快適な作業空間に



検査ラインには固定式フリーローラー、ネットワークシステムを導入



門型洗車機と手洗い洗車のホールを完備



ツールキャビネットを収納できるキャビネットとオイルサーバー



一般整備ホールにはフラットワークステージが2基



クイックサービスにもワークステージが活躍

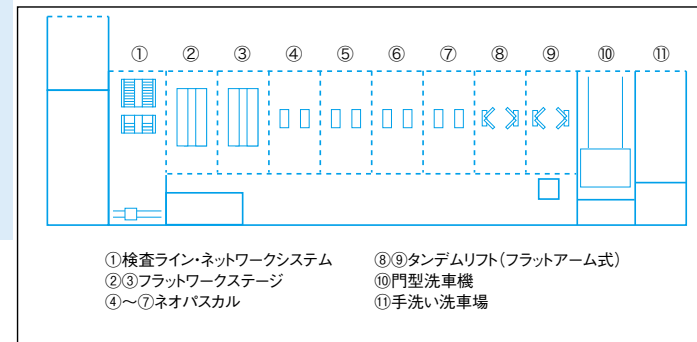


明るく作業性もアップ

## より高品質なサービスへ、レベルアップに意欲

新店舗には「お客様に気軽に足を運んでいただいて、快適に過ごしていただけるように」と、女性客やお子様連れのお客様へのアメニティ施設も完備、またショールームに隣接した「納車室」も同社初の設備です。オープン以来、納車時には「お客様に感動、感激していただいています」と石川店長。CSアップの手応えも実感されているようです。一方、お客様の満足度を高め、代替えからさらに次の代替えへと、「長いお付き合いを可能にするのはサービスの役割です」と言われるのは渡部工場長。

「良い設備も活用するのはメカニックです。一人ひとりがレベルを上げることによって、より高品質なサービスでお客様の満足度を向上したいですね」と、CSの前提となる技術、品質の向上に意欲的に取り組まれています。



# ブランドにふさわしい信頼のサポートを 最新の設備、サービス環境で実現

三重県におけるメルセデス・ベンツの正規ディーラー、(株)シュテルン三重ではこのたび県内3番目の拠点として「メルセデス・ベンツ四日市」を開業、最新のCIデザインを採用し、県内最大規模の店舗およびサービス工場としてオープンしました。



最新のコーポレートアイデンティティを導入した店舗



キャンピ下のお客様駐車場。奥がサービス工場



国道から約100m、来店しやすさにも配慮

## 新CIの店舗でブランド感を表現

四日市市の中心部から国道1号線を南へ10分ほど、新たにオープンしたメルセデス・ベンツ四日市の店舗はグレーと白を基調にした外観。店内も温かみのある落ち着いた雰囲気、「メルセデス・ベンツブランドを感じつつ入店しやすい装い」がコンセプトとなっています。

新店舗は敷地面積約2,700㎡。ショールーム、サービス工場を合わせた総床面積は1,431㎡。各クラスのメルセデス・ベンツ8台を展示するショールームの一角には、サービスの様子をつろいでご覧いただける「ワークショップビューラウンジ」や、納車や入庫時の受入点検が行える「レセプションベイ」が設けられています。

ショールームにはメルセデス・ベンツの各クラス8台を展示



ラウンジの奥、ガラスの向こうがレセプションベイ



サービス部 次長  
立木 正裕 氏

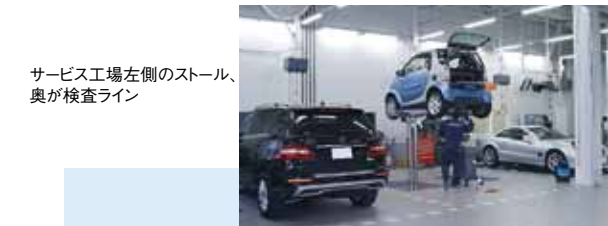


サービスマネージャー  
宮木 忠康 氏

## 最新設備であらゆるサービスに対応

サービス工場は6ストールに検査ラインと洗車ストールを併設。ワイド仕様のタンデムリフト4基、アーム・スライドプレート式タンデムリフト一基を設備し、点検、車検および一般整備に対応するほか、アライメント仕様のワークステージXと「マイクロライン81TECH」を備えたアライメントストールも完備、メルセデス・ベンツのあらゆるサービスニーズに対応を可能としています。

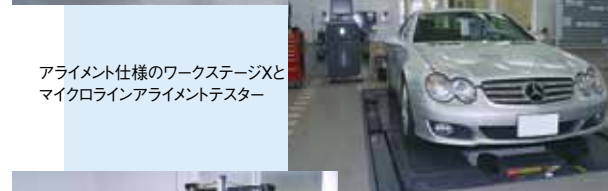
またサービスストールの床面はメルセデス・ベンツ指定のライトグレーのタイル張りとして、工場内も明るい環境を実現しています。「サービス工場の環境としてはこれまでにない明るい雰囲気になりました」とサービス部次長、立木正裕氏。サービスもメルセデス・ベンツのブランドイメージにふさわしい環境づくりとなっています。



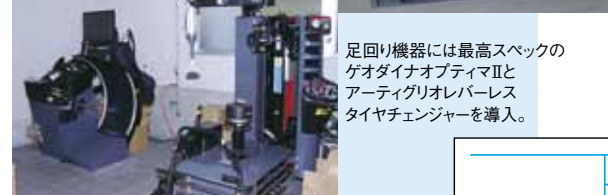
サービス工場左側のストール、奥が検査ライン



右側のストール。床は全面タイル貼り、設備はすべて指定色に統一



アライメント仕様のワークステージXとマイクロラインアライメントテスター



足回り機器には最高スペックのゲオダイナオプティマIIとアーティグリオレパレスタイヤチェンジャーを導入。



工場の内外から入庫できる洗車ストール



スリーポイントテストスターを掲げたフロント



納車と受入点検も  
行えるレセプションベイ



ラウンジにはサービス工場が見られるようカウンターを設置

## 信頼に応えるサービスでCS向上に…

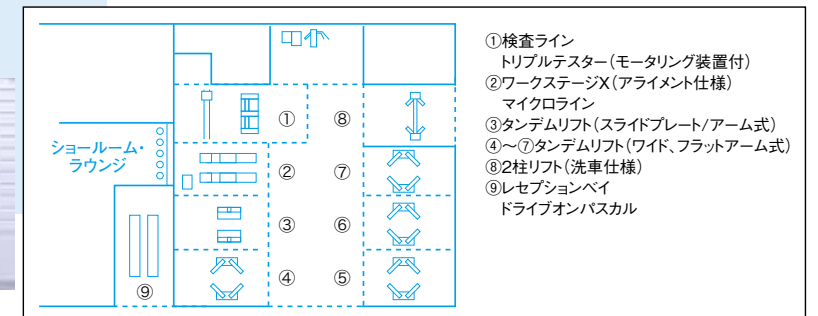
好調な販売実績をあげている輸入車の中でも常にトップクラスの販売台数を誇るメルセデス・ベンツ。ブランドに対するオーナーの愛着、信頼は大きなものがあります。

とくに走行性能やハンドリングなどにこだわりを持つお客様も多いとのこと。それだけに確実な整備は不可欠です。

「自分の車がどのように整備されているのか関心を持たれるお客様は多いですね」(立木次長)とのこと、新店舗ではラウンジからサービスの様子を興味深く見られているお客様も多いそうです。

「きちんとした整備で安全に、ベストコンディションで乗りたい、それがお客様の最大のニーズです」と、サービスマネージャーの宮木忠康氏。お客様の安心を支えるサービスの役割は大きいといえるでしょう。

「サービス完了時のご説明にも、レセプションベイは有効に活用したいですね」(宮木マネージャー)と、最新の設備、サービス環境を効果的に活用してCSの向上につなげていきたいとのこと。



# SHOW ROOM

## [ドライブオン型ベンチ式フレーム修正機] グリフォン2.8tエボリューション埋設仕様

### “バンザイオリジナル 埋設仕様” 従来に比べ、作業性が大幅にアップ!

- シルクランプはベンチに取り付けのまま、車両乗込みができます。
- 4枚の乗込み板はホイールベースに合わせて容易に移動できます。
- 乗込み板は不要時に取外しておくことができ、床面がすっきりします。
- フリーホイールリフトは前後左右にスライドすることができ、セッティングが容易です。

型 式	GR07PF-3802-6
フリーホイールリフト揚程	520mm
メインリフト揚程	800mm (FL)
リフト能力	2,800kg
電 源	3相 200V 1.5kW
オイルタンク容量	7L
使用エア圧	0.6~0.8MPa
本体寸法(mm)	2,500W×4,350D×1,840H



当社取扱いの  
セレット  
“CELETTE”は、  
多数のカーメーカーの  
指定・認証機として採  
用されています!

## [温水洗浄機] ナイスホットウォッシャー

### 燃料タンクを本体に収納、すっきりしたデザインで新発売!

- 燃料タンクを本体に収納、従来品に比べ幅が145mm小さくなりました。
- 燃料タンクが14Lから20Lに増量しました。
- オプションの給湯バルブ(KY-J6)が穴あけ加工不要で取り付けられます。

型 式	KHW-1100C
吐出温度	常温~80℃
無負荷吐出量	約1,000L/h
吐出圧力	約9MPa
ポンプ	3連セラミックプランジャーポンプ
モーター	AC200V 三相 2.2kW
ボイラー	密閉型蓄圧式ステンレスボイラー
ボイラー貯湯量	約12.6L
使用燃料	灯油
燃料消費量	約5 L/h
燃料タンク容量	約20L
本体寸法(mm)	555W×620D×1,055H
本体重量	約90kg



使いやすくなって、  
価格は据え置き!  
4,700台以上の  
実績(従来機)

# SHOW ROOM

## [塗装乾燥機(カーボンヒーター)] ヒートネックス

### トリプル波長であらゆる鋼板に対応! カーボンヒーターを採用 軽量アルミバンク・高効率乾燥装置

抜群の  
乾燥効率!

- 近赤・中波・遠赤、3つの波長で乾燥時間を短縮。
- 起動から約5秒で最高温度へ到達。遠赤ヒーターに比べ高効率。
- ヒーター管が長寿命で経済的。
- 水性塗料に適した中遠赤外線を放射、オプションでエアブローシステムも用意。
- 充実オプション“温度センサーコントロール”、“レーザーポインタ”、“エアブロー”などを用意。

型 式	NEX1200P-3B3HP	NEX1200P-3B6HP	NEX1200P-3B6HG
電 力	3相 200V 5.4kW	3相 200V 6.0kW	
バンクサイズ(mm)	1,200W×880H		
ヒーター	200V/1,800W×3本	200V/1,000W×6本	
タイマー	デジタル0~99.59分		



## [バッテリーチャージャー] CTEK ショールーム仕様バッテリーチャージャー

### 展示車両のバッテリー上がりを防ぐ ショールーム仕様

展示車両の  
バッテリー  
上がり防止!

- 全自動で満充電を維持します。
- 小型で目立たない所に設置が可能。
- 誤ってエンジンを始動してしまうことを防ぐセーフティーブレーカーを標準付属。

型 式	MXS7.0JPSR
本体寸法(mm)	191L×89W×48H
重 量	800g(MXS7.0JP本体)
定格出力電流	最大7A
対応車両	軽自動車から小型トラックまで(12V車)

- <セット内容>
- ・MXS7.0JP(バッテリーチャージャー本体)
  - ・コンフォートコネクタ エクステンション2.5(2.5m延長ケーブル)
  - ・セーフティーブレーカー35(エンジン始動を防ぐブレーカー)







幹線国道に面して、真紅のブランドサインがそびえる



店舗入り口の屋外展示場



アユタヤ支店、店舗の正面から奥側に工場が見える



自動車産業でASEAN諸国をリードするタイ国における日野自動車ディーラー、タイ日野ナコンサワン社(Thai Hino (Nakhonsawan) Co.,Ltd)では、このたびアユタヤ支店の店舗およびサービス工場を完成。タイ国ではかつてない最新のサービス機器を完備した最新鋭工場として、大型車ユーザーに対する、より充実したメンテナンス、サポート体制を実現しました。

## ■タイにおける日野ブランドの アフターサービスを担う

同社は豊田通商グループの出資による日野ディーラーとしてタイ北部のナコンサワンに本社を置き、日野の各種トラックの販売、サービスにあたっています。今回、完成した新工場は、首都バンコクの北70キロほど、世界遺産のアユタヤ遺跡で知られる古都アユタヤに程近い、ワンノイというエリアにあります。アユタヤ支店はバンコクとタイ東北地域を結ぶ国道に面しており、広大な敷地に店舗とサービス工場を併設し、タイでも高いシェアを誇る人気ブランド、日野の真紅のシンボルマークを掲げて、ユーザーへの認知度も抜群です。



グランドオープニング  
セレモニーで、  
来賓によるテープカット



日野トラックの安全走行を支えるサービススタッフ

**■サービスの品質向上と環境改善がテーマ**  
新工場は大型車整備スツールとして10スツールに洗車スツールを併設、うち3スツールにキャタピラツイン、また2スツールにフロアリフトを設備し、整備作業の大幅な省力化、効率化を実現しています。整備スツールは国道に面して奥行きの高い敷地形状を生かし、スツールを斜めに向かい合わせて配置したユニークなレイアウトを採用、入庫しやすさと、ゆとりのある作業スペースを両立しています。また天井クレーンや給・廃油設備、プレーキフルード交換機などの周辺機器も充実、軽整備から重整備まであらゆるサービスへの対応が可能となっています。また作業効率に直結する環境面においても、作業性と安全性に配慮し、メカニックが快適に作業できる明るく機能的なサービススペースを実現しました。



奥行きの高い敷地のため工場レイアウトもユニーク



入庫しやすいよう  
斜めに配置された  
サービススツール



キャタピラツインIIが3基、ピットフロアリフトが2基導入されている

**■迅速、高品質なユーザーサポートを実現**  
今回の新工場の設備導入にあたっては、バンザイの現地法人バンザイタイランドが企画から施工、トレーニングまで全面的にサポート、日本国内の最新工場と同様のハイレベルなサービス環境を実現しています。新工場の完成により、同社では日野ユーザーに対してより高品質、スピーディなサービスが提供できるサービス体制を確立するとともに、販売面にも寄与する高度なユーザーサポートの実現に期待されています。



5スツール移動できる  
天井クレーンも設備



エンジンオイル、ギヤオイルの  
給油リールも設備



オイル交換から重整備まで  
対応できるフロアリフト



洗車専用スツールも完備



安全第一、マネキンと鏡で  
メカニックの服装チェックを徹底

## 感動夢工場 第14回定時総会・第30回研究会を開催

感動夢工場ではさる2月24日、25日の2日間にわたり、バンザイ芝ビルの会議室において第14回定時総会ならびに第30回研究会を開催しました。

総会では26年度事業報告ならびに収支決算報告、役員改選、また27年度事業系が九案、予算案が審議されたのち、引き続き研究会に移りました。今回は第30回の記念講演として講師にテクノエーブ代表、村上秀敏氏を招き、「整備業経営の方向性と診断技術 ～診断技術の佐賀経営品質の差に～」と題し、ますます進化が進む自動車の整備において、診断技術が経営品質の向上に直結するテーマであるとして、分かり易い内容で講演が行われました。

2日目は(株)千葉マツダの「オートボディアートファクトリー」を見学。最新の設備機器、作業環境とともに、作業の流れを最適にコントロールできる工場レイアウトとオペレーション手法などについて、参加者たちは興味深く見学していました。



開会の辞を述べる  
会長の高間専逸氏



挨拶に立つ  
(株)バンザイ  
営業情報企画部  
執行役員部長、  
山本正明氏



2日目は最新のボディリペア工場を見学



講師の村上秀敏氏

## MSC経営戦略会議 第106回研究会を開催

全国の先進的自動車サービス業経営者の集団であるMSC経営戦略会議では3月11日、12日の2日間にわたり、バンザイ芝ビル会議室において第106回研究会を開催しました。今回の講演は、(株)あいおいニッセイ同和自動車研究所の研修部・技官、鈴木正恒氏による「最新の次世代自動車を知って、今何を学ぶべきか考えよう」と、長屋勝利氏による「ある決断からの日々 ～廃業までを振り返る～」と題して2つのテーマで行われました。

2日目は会場を江東区有明の東京ビッグサイトに移し、「第13回国際オートアフターマーケット EXPO2015」を見学。多彩なアフターマーケットに関する最新情報、業界の動向について見学を行いました。



挨拶に立つ議長、  
小川利明氏



体験に基づいて講演される講師、  
長屋勝利氏



FCVなど次世代自動車について解説する講師、  
鈴木正恒氏

# BANZAI GUIDE

## 第34回 オートサービスショー2015 いよいよ開催!

新たな価値創造  
～今こそイノベーション! 更なる飛躍を目指して～

### バンザイブースへ、ご来場を心よりお待ちしております!

来たる6月19日(金)から21日(日)までの3日間、「第34回オートサービスショー2015」が、東京都江東区有明の東京国際展示場(東京ビッグサイト)にて開催されます。

バンザイでは今回、東4ホールおよび屋外展示場にて過去最大級の展示ブースを開設し、車検整備から大型車、タイヤ・アライメント、ボディリペアなど9つのコーナー別に、各種最新機器の展示・デモンストレーションを行います。

特に今回は「CEV(クリーンエネルギー自動車)・近未来整備」として、近未来の自動車サービスへの対応をご提案するほか、「リフト・ガレージ機器」についても満を持して新商品を投入する予定でございます。ご多忙の折りと存じますが、皆様のご来場をお待ち申し上げます。



バンザイブースは  
東4ホール・屋外展示場です。



※写真は第33回オートサービスショーのもので

### 編集後記



オートサービスショー(ASS)も近付き、国内、海外の仕先とのやり取りも増えてきました。とくに日本とヨーロッパでは時差が約7時間! こんなとき特にメールの有り難さが実感できます。問い合わせにも時差を考慮し、現地時間では朝一番に返信していただけるなど、

欧州の方々の温かいサポートに感謝しております。6月のASSでは、バンザイブランドを始め国内、海外の定評ある各ブランドの新商品を展示いたしますので、ぜひご来場ください。心よりお待ちしております。

＜藤江＞