

BANZAI NEWS

2007

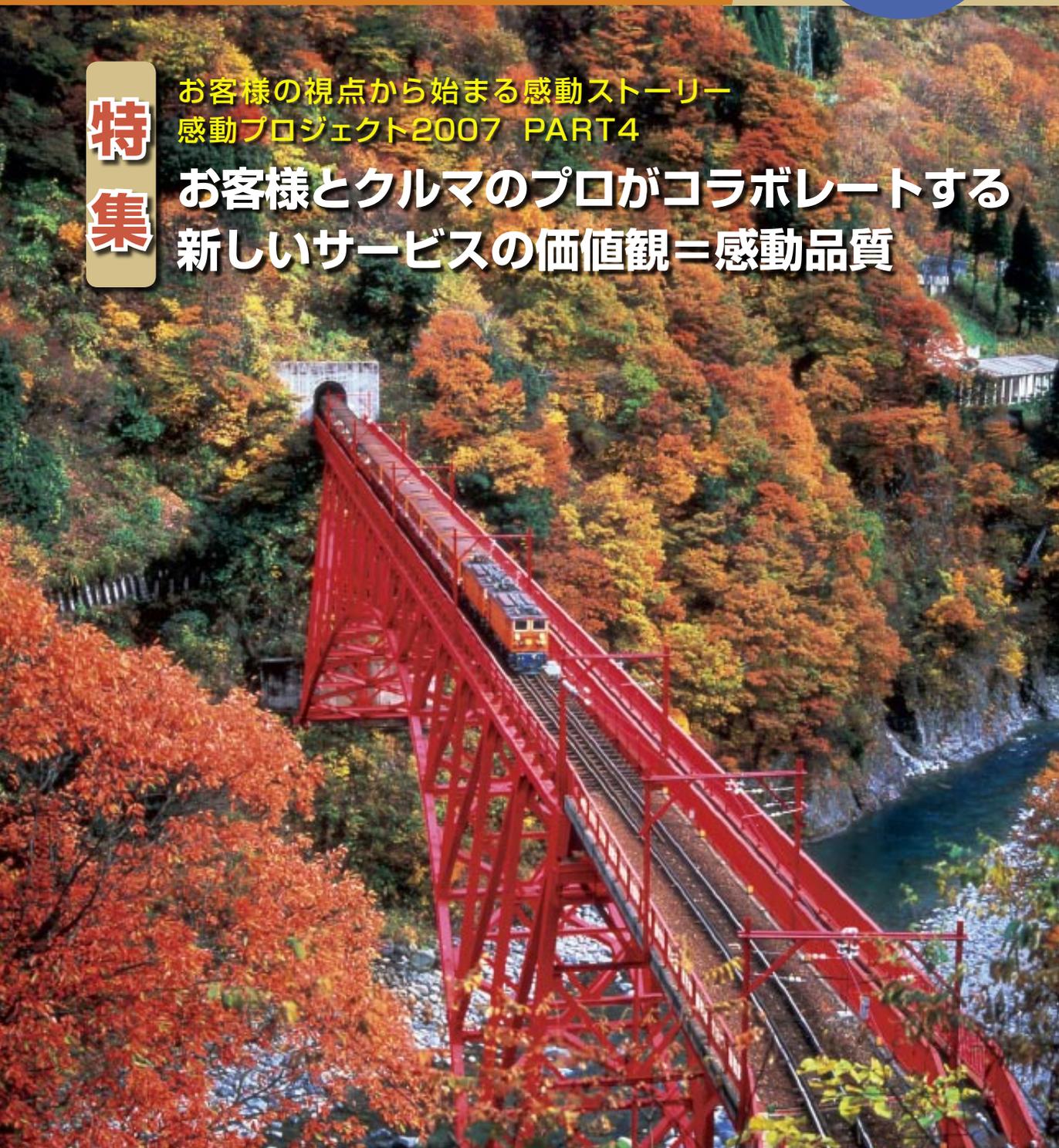
Autumn

264

特
集

お客様の視点から始まる感動ストーリー
感動プロジェクト2007 PART4

お客様とクルマのプロがコラボレートする
新しいサービスの価値観＝感動品質





紅葉の黒部溪谷 ————— 富山県黒部市

かつて秘境と呼ばれた黒部川の溪谷をトロッコ列車が走る。3000メートル級の山々が連なる北アルプスの万年雪から流れ落ちる水は、はるかに眼下の谷底を流れ、日本海へと下ってゆく。紅葉に染まる山々も、まもなく早い冬の訪れとともに、冬の装いに姿を変えてゆく。

★歳時記

- 11月 3日 文化の日
- 8日 立冬
- 15日 七五三
- 23日 勤労感謝の日
- 12月22日 冬至
- 23日 天皇誕生日
- 25日 クリスマス



●目次

- ★特集 お客様の視点から始まる感動ストーリー
感動プロジェクト2007 PART4……………①
お客様とクルマのプロがコラボレートする
新しいサービスの価値観＝感動品質
- ★モデルショップ訪問① (株)広島マツダ 宇品本店……………⑥
「高級感とあたたかさ」をコンセプトに
くつろぎの空間づくりを実現
- ★モデルショップ訪問② 東北海道日野自動車(株) 釧路支店……………⑧
変わる大型車サービスのニーズに
迅速・高品質なサービスで応える新鋭工場
- ★ショールーム……………⑩
- ★トピックス＜海外情報＞【パラグアイ】……………⑫
パラグアイ 職業訓練学校
- ★工房シリーズレポートNo.22……………⑭
四輪工房 (株)丸ニオートサービス
- ★ロータリー……………⑯
- ★BANZAIガイド……………⑰

特集



お客様の視点から始まる 感動ストーリー

～感動プロジェクト2007～

PART 4



お客様とクルマのプロがコラボレートする 新しいサービスの価値観＝感動品質

とくに脳外科や心臓外科など、高度な医療の最先端では、治療や手術に卓越した技術を持つ専門医を「神の手」を持つドクターなどと呼び、マスコミなどでも注目される存在となっています。こうした「神の手」ドクターはたんに手先が器用、感覚が繊細というだけではなく、厳しい修練を積み重ねると同時に、ときには手術に必要なさまざまな器具を専門技術者に提案し、共同開発まで行うという発想力、企画力まで兼ね備えていなければならないといわれます。

サービスの現場でも整備に必要な道具を、自ら工夫して製作しているメカニックをしばしば見かけます。人の生命を守るのがドクターの使命とすれば、車とカーライフを守る愛情とアイデアあふれる、まさしく「神の手」メカニックですね！



粋なクラフトマンとお客様のコラボレーション

卓越した技術を持つ人や極めて難易度の高いトラブルを解決する達人をプロフェッショナル、クラフトマン、マイスター、トップスキル、職人等といますが、そういう人たちは長い経験を経たデータを蓄積し、限られた情報を手がかりに解決に向かう光を手練り寄せ、解決までの道筋を導き出します。例えば、欧州の町々では看板に特定の車種を掲げている整備工場が少なくありません。「ジャガーとポルシェのみ」とうたっている、ある整備工場のオーナー曰く「俺はいい女（車）が好きなんだよ！俺好みでない女は店に一步も入れさせないさ。そう…3人の女房がいれば充分じゃないか」。3人の女房とは、ご推測のとおりジャガー、ポルシェとももちろん愛妻という意味です。伊・ポルトフィーノで工房を構えるこのクラフトマンは「最近のクルマは難しくていけないね、まるでブラックボックスだよ！だからオールドタイマーカーしか整備しないんだ」と話していました。何ともウイットとユーモアに満ちた職人でした。

ただし、彼は職人でありながら「亭主に可愛がられなくなったら終わりさ。金を出すのは亭主だからね」と、サービス業であることを強調していました。ここで言う「亭主」とはカーオーナー、お客様のことです。

いくらお店の側で「最高の車に最高の整備」とうたっても、お客様に受け入れられなければそれは一方的な思い込みでしかありません。整備工場が提供する「最高の整備」をお客様に「最高の品質」として理解してもらうためには、整備工場とお客様が同じ目線に立って、同じ価値観を共有していることが大切です。その意味でサービスの「価値」とは、整備工場とお客様の信頼関係の上に成り立つものなのです。すなわち、「サービスの価値観=感動品質」とは、お客様と店の共同作業、「コラボレーション」から生まれるものといえるでしょう。

いい店にはいいお客様が集まります。お客様と店が一体になって、その店の雰囲気生まれます。そういうお店に自分も行ってみよう、という「魅力」がこれからの「夢」のある工場づくりのヒントになるのではないのでしょうか。

お客様は「目に見えないモノに価値を見出そうとしている」

サービス業のジャンルはホテルやデパートなどを中心に幅広いビジネスが含まれています。このジャンルに入る職種（整備工場も含む）はモノを販売する以前に大切なことが裏に潜んでいることを知っておかなければなりません。それは「目に見えるモノにお金を使う人」と「目に見えないモノに価値を見出す人」がいるということです。例えば車検、点検で整備工場に入庫した車に、完璧に整備を

施したとしても、それはお客様に対して目に見える価値を与え、評価を高められるものではありません。板金や塗装のように復元が目で見えにくいからです。

それでも車検でお客様を増やそうとするならば、「目に見える価値」、例えば価格や特典などのメリットを付加すること、あるいは「目に見えない価値を見えやすくする」方法などがあるでしょう。

「目に見えないモノに価値を見出す人」の感性は様々です。例えば「お店がきれい」である、フロントマン・メカニックの対応が良い、近代的な設備が整っている、などでしょうか。人によって優先順位はまちまちかもしれませんが、これらは基本的にはお店としての必要条件といえるでしょう。

サービス業として、「プロフェッショナル」をめざすなら、さらに「お客様の目線に立った」「対応の良さ」や「お店づくり」を考えるべきでしょう。例えば、言葉遣いが丁寧というだけでなく、難しい専門用語を使わない、説明が分かりやすい、価格やサービスメニューの表示が分かりやすい、などでしょうか。

クルマの販売ではお引渡しという感動イベントのシーンがありますが、車検の納車ではお客様はとくに感動を味わうことはないわけです。本音は「車検制度という義務」に応じているという感覚かもしれません。それでも車検や整備する店舗が多くある中で、自社に赴いてくれたのには理由があるはず。品質に付加価値をつけるのが難しい今だからこそ「目に見えない価値を見出される」整備工場とは何かを…考えてみてください。

CS向上策の強化を！その理由は…。

参考までに英国調査会社TARP社の報告書から抜粋してみましょう。

「形のある商品を購入する前に、実際に見たり、それを使用している友達や知人に意見を聞くのは簡単なことである。しかし、サービスを判断するためには通常、じかに経験してみなければならぬ。したがって、友人や知人の経験に頼るのは、たとえば、知らない町で歯医者を探したり、引っ越したところで近所のいいドライクリーニング店を探したり、ホテルやレストランを推薦してもらったり、良さそうなお手伝いさんを紹介してもらったりなどである。われわれは自分の経験をいいとか悪いとかと伝えたり、お互いの経験をたずねあったりしている。事実、いくつかの業界では不満を抱いたお客様は、満足しているお客様よりその経験を話す相手が2倍多いと回答を寄せている。不満を持つお客様、特に会社に苦情を言っていないお客様を多数抱えている企業・店舗は何百万ドルという広告費がマイナスの口コミ広告で帳消しにされている」。

つまり口コミは満足度の高い内容も情報発信されているが、不満と感じたお客様のメッセージはとてつもなく拡大していくことを

表しているのです。まさに「人の口に戸は立てられない」ということでしょうか。振り返ってみると、私たち自身の世間話の中でも、プラスのメッセージよりマイナスのメッセージのほうがはるかに多いのではないのでしょうか。



お客様をより知ることが信頼度につながる

お客様にとって好感度の高い整備工場は信頼性が高く、知りたいことを分かりやすく説明してくれることです。加えて、お客様にとって有益な情報（知識）を与えてくれることも挙げています。例えば、エンジンのかかりが悪くなった、ライトが暗いなどの症状を訴えるお客様に対して、通常バッテリーの電圧を測り、症状によってはオルタネータやダイナモもチェックすると思います。仮にバッテリーが寿命に近い状態なら交換を勧めますが、その時にお客様ときっちりコミュニケーションを図る努力をすればお客様から高い評価が得られます。お客様との会話の中でかつてバッテリーのアクシデント（バッテリー上がりでエンジンがかからなくなった等）によって辛酸を舐めた経験があることを知ったら、単にバッテリー交換作業はしないはずですが、現在バッテリーも様々な種類があり、その内容をお客様に説明することによってベストチョイスをもたらすことができ、お客様から感謝されるはずですが、車種やお客様の乗り方によってはワンクラス上の大容量バッテリーをお勧めする、あるいはバッテリーの状態を音や光によって表示するコンディションチェック機能を搭載したバッテリーなどもあります。また、バッテリーの種



類によっては36ヶ月8万km保証の製品もあります。こうした付加価値のある製品は若干価格は高くとも、選択するのはお客様です。情報とアドバイスを提供することでお客様はプロフェッショナルとして認識し、感激します。単に現在の不具合を解決するだけでなく、さらに先の安心を提供することも感動品質の一環となるでしょう。

プロは安易な判断より「道具」によって検証する。

お客様からプロフェッショナルと認識されるためには作業のスピード化が重要です。整備工場にクルマを持ち込むと例えば「20分程度で終わりますので…」という言葉がフロントマン又はメカニックからありますが、予想に反して時間がかかり、お客様を怒らせることがあります。特にエンジン関連のトラブルについては原因追求・トラブルシューティングの解決には車載コンピュータ故障診断機（スキャンツール・ダイアグモニタ等）が現在のクルマには不可欠です。故障診断機を接続してエラーコードを読み取ることで、迅速に故障部位を発見し、修理完了後はエラーコードをリセットできることが、コンピュータ故障診断機の特徴です。

タイヤの偏磨耗もアライメントテストで測定し、調整して、しばらくしたら偏磨耗現象が起きたとしたらお客様はきっと不信感を持つでしょう。タイヤの磨耗要因はダンパーの劣化、アンダーボディ（シャーシ）の歪みでも発生します。これらの要因を鑑みると、完璧に修正するためには推測できる原因を解明する気持ちがメカニックになればいけません。そのためにショックアブソーバテスターやボディ測定器があるのです。自動車はコン

ポーネントシステムの集大成ですから、このことを踏まえてお客様に説明する必要があります。アライメント測定・調整で終わらせるのか、クルマを預かって徹底的に検証するのか、その場合の見積り金額の提示は、ダンパーが劣化していて4本すべて交換を促すのか、ボディの歪みが要因だとしたら修正機にかけるのか…そしてお客様から信頼され続けるためにはどうしたらいいのか等を考えるとメカニック・フロントは詳細に説明して、了解を得ておくことも大切です。前記のとおり「満足を得た客より、不満を持った客は満足を得た人より2倍の人に語る」ことは避けたいものです。



分かりやすいアイデアと工夫が、差別化につながる

オンリーワン企業や事業が成功している会社にはそれなりの工夫・アイデアと行動力があります。いわゆる大衆向けのピザ店が海外から日本にも多数進出していますが、欧米で圧倒的支持を得ていたピザ・ハットがお客様に食べていただくためのピザ・パーラーをチェーン展開していた時に、後発のドミノ・ピザはお持ち帰り専門のピザ・パーラーとデ

リバリーという手法を取り入れました。これによって「ピザは家で食べる」ことが流行となり、その後のデリバリー市場ではドミノ・ピザが優位に展開しました。オープン当時、「30分以内で到着しない場合はお代はいただきません」というインパクトのあるインセンティブでユーザーに浸透していったのです。

神奈川県・湯河原に6室しかない旅荘があります。部屋にはダイヤル式の黒電話、テレビは木目調のもの、冷蔵庫も随分と古いタイプです。そして洗面所にはウォッシュトイレ、古代檜の浴室という格式と近代性が調和した設備を備えています。この旅荘のコンセプトは「他人と顔を合わせない、お客様の別荘になる」ことです。したがって大浴場、土産コーナー、ロビー、ラウンジなどのパブリックスペースはありません。お客様は部屋の調度品を見て、セピア色の時代に戻ったようで落ち着けると評判のようです。時間が止った一瞬を味わうために「通の隠れ家」として常に部屋は満杯とのこと。女将は「一般に旅館の商品はサービスだと言われているが、当旅館の商品は“思い出”なのです」と語っていますが、すなわち「お客様至上主義」が徹底されていることにつながっていると言えるでしょう。お客様が何を求めているのか…を知る感性と「Give and give（おもてなし）」の気持ちがあれば、プロフェッショナルの称号を与えられます。



「高級感とあたたかさ」をコンセプトに くつろぎの空間づくりを実現

カーメーカー、マツダ(株)の創業の地、広島県に販売・サービスのネットワークを展開する(株)広島マツダでは、このたび南区の宇品店を移転・新築し、顧客満足度を最優先する新しいコンセプトにもとづいた「宇品本店」としてグランドオープンしました。



宇品本店 店長
平田 博己氏



サービス課 次長
上木 慎二氏



約5,000平方メートルの敷地に店舗、サービス工場、立体駐車場を併設

最大級の規模と「くつろぎ」の空間づくり

広島市の南部にひろがる南区は近年マンション等の開発も進み、活性化が期待されている地域です。このたび開設された「宇品本店」の近隣にも大規模なショッピングセンターや家電量販店が出店し、活気のあるショッピングエリアとなっています。

幹線道路に面して大きくカーブを描いたガラス張りのショールームには、デミオのボディカラー全色11台がずらりと並び、西日本最大級の規模。いわば「全拠点のための拠点」(平田店長)と位置付けられるフラッグシップ店舗となっています。

ゆったりとしたフロアにはカウンターと商談ブース、キッズコーナーを配し、さらに2階にはラウンジ、フリードリンクコーナー、リラクゼーションコーナーなど、お客様が快適にゆったりと過ごしていただくための「くつろぎ」の空間がレイアウトされています。



サプライズと感動を演出する「テイクオフルーム」

フリードリンクコーナーとインターネット情報検索コーナー



快適にくつろいでいただける各種設備。多目的トイレ、授乳室も完備

リラクゼーションコーナーとラウンジ



小物の一つひとつにも社員のアイデアが生かされている



快適さと環境に配慮した各種の設備を導入

ショールームの背後に接するサービス工場は小型車整備7ストール、アライメント1ストール、トラック整備2ストールに検査ラインと洗車ストールを併設。主な設備はタンデムリフト6基、アライメント仕様1基を含むワークステージ2基、ツインエース1基、プラトンリフト1基、さらにネットワークシステムを導入した検査ライン等となっています。小型車の整備ストールはすべて前向きレイアウトとなっており、これはお客様の視点から整備作業をご覧いただくための配慮です。

また国際的にも課題となっている環境対策においても、時代を先取りする最新のシステムを導入されています。電力を始めとする省エネルギーのための太陽光発電システム、氷蓄熱空調システムをはじめ、遮熱性舗装の採用など、快適さと環境面に配慮されたさまざまな取り組みが行われています。一方、サービス工場においてもストールごとにエアコンを完備、また整備車両の排気ガスは床面のダクトから排出されるシステムを設備されています。



検査ラインにはネットワークシステムを設備



アライメント、一般整備にワークステージが2基



タンデムリフトを6基導入、前向きストール配置



排気ガス排出システムとエアコンを各ストールに設備

タイタンなどトラック整備にツインエースとプラトンを導入



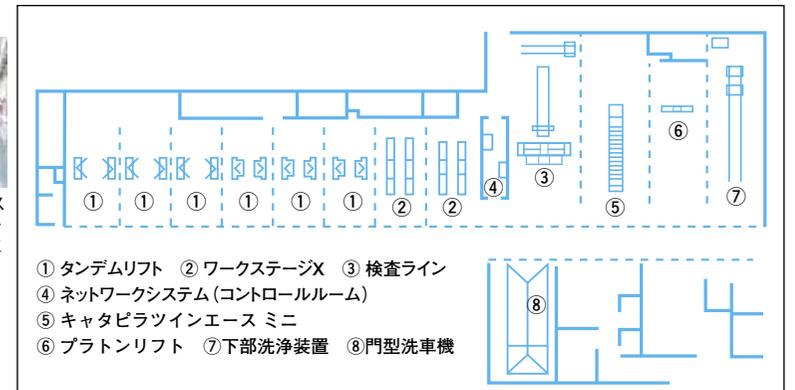
吹き抜けのショールームにデミオがずらり11台!

グランドオープンには6,500人もの来場客で賑わった

サプライズ演出から生まれる大きな「感動」

このように随所にきめ細かい配慮がなされた同店のコンセプトは、お客様に「高級感とあたたかさ」を感じていただく(平田店長)ことにあります。お車をご購入のお客様、整備・点検でご来店のお客様はもちろん、ご購入計画以前のお客様にも「まずはご来店いただき、この店舗を体験していただくこと」(同)をきっかけとして、そこからお客様への感動につながる各種のご提案をしていきたいとのことです。すでに「テイクオフルーム」での新車のお引渡しでは、お客様への「サプライズ」の演出により、たくさんの「感動」が生まれているとのことです。

一方、サービスにおいては、「お客様の満足度アップ、囲い込みにもサービスの役割が重要」(上木次長)とされ、同店では従来から花粉除去エアコンフィルターの拡販など各種サービス商品に力を入れています。このような取り組みについても、新しい店舗とアライメントなどサービス設備により、いっそう多彩な取り組みが可能になると期待を寄せられています。



変わる大型車サービスのニーズに 迅速・高品質なサービスで応える新鋭工場



国道38号線沿線でひときわ目を引く真紅のCI

大型車サービスにもさまざまなニーズの変化が押し寄せるなか、帯広市に本社を置き、道東に6拠点を展開する東北海道日野自動車(株)では、このたび釧路支店の整備工場の新築リニューアルを実施、各種の最新鋭設備を導入したサービス拠点として、その全容を一新しました。



右3ストールが車検整備、左側4ストールが一般整備及びフレーム修正



大型車もらくらく入庫できる余裕のスペース



取締役 釧路支店長
増田 政博氏



整備部 部長
森江 憲賜氏

迅速性・確実性に対応する最新設備を導入

道央～道東を結ぶ幹線国道38号線に面して、各系列のディーラーが店舗を構える中でひときわ目を引く真紅の看板を掲げた東北海道日野自動車(株)釧路支店があります。約5,000坪という広大な敷地に営業店舗・サービス工場を併設し、釧路支庁エリアの顧客に対する販売・サービスの拠点となっています。

今回の新整備工場は構想からほぼ2年半をかけて実現されたもので、大型車サービスの効率化とユーザーニーズに対応する迅速・正確なサービスの提供がコンセプトとなっています。

とくに北海道における長距離輸送の主力を担う大型車ユーザーが顧客となるだけに、「輸送に支障のないよう迅速性、確実性が最優先に要求される」(森江部長)とのこと。したがって、新工場にはこのようなニーズに的確に対応するための設備、機器がフルに導入されています。



ストールの両側に吸塵装置のダンパーを設備



フレームキャビン修正に「ヨサムシステム」を導入

省力化、負担軽減に大きな成果

新整備工場は間口64m、奥行き25mの建屋に10ストールを配置し、3柱・2柱のツインエースが合計7基、フロアリフトが2基導入されています。とりわけ特徴的な設備として、帯広の本社工場でもエンジン、ミッション等の整備に活躍しているピット式の分解整備作業場を採用されています。

車検整備ストールには下回り塗装用のカーテンと床下吸塵装置が設けられ、自動開閉式のダンパー装置から塗装ミストを排出するシステムとなっています。また廃油、廃LLCの回収も各ストールからタンクへ集中圧送するシス



車検整備は3ストール、前後に2台ずつ入庫できる



フロアリフトのピットとつながる半地下の分解整備作業場



エンジン・ミッション整備に最適なフロアリフトを2ストールに導入、省力化に貢献する天井走行クレーンも2台導入



ネットワークシステム、荷重試験機を設備した検査ライン



廃油、廃LLCタンクなど環境対策も万全

テムが導入されており、運搬の労力や床面の油污れも解消されています。さらにブレーキ粉塵も各ストールに吸引ノズルを配置し、これもバキュームポンプによる集中配管方式で周囲に飛散することなく回収できます。

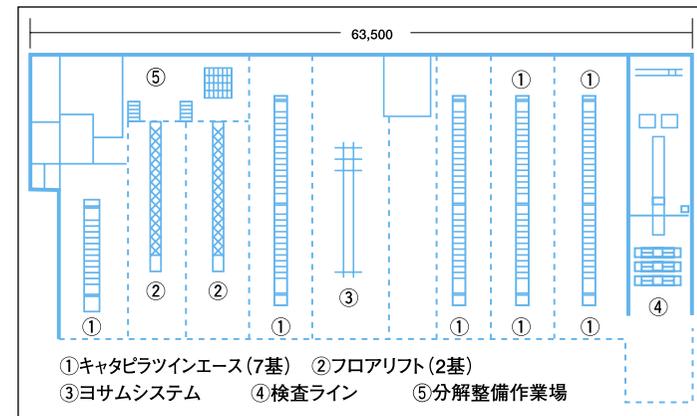
これらの設備により、整備作業のほとんどがストール内で完了でき、メカニックの移動を極力少なくすることで大幅な省力化、効率化が実現できているそうです。とくに目に見える効果として残業時間の大幅な短縮などに具体的な成果を上げられ、繁忙期における従業員の負担軽減にもつながっているようです。

一方、新たな付加価値サービスとして、フレーム、キャビンの精密な修正が行える「ヨサムシステム」を導入。従来は地域でも対応できる工場が少なかったことから、これもお客様の利便性を大幅に高めるサービスとして、また新たなビジネスとして期待されています。

多面的なサービスでユーザーニーズに応える

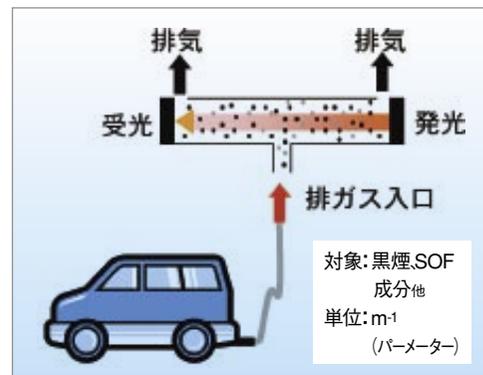
昼夜の別なく稼働する大型車ユーザーに対して同社では24時間、365日のサポート体制をとる一方、今回の新工場完成により「お客様の要望に応える、より迅速で高品質なサービスの提供」(増田支店長)が可能になるものと期待されています。また一方で、「社会的要請でもある環境対応と、従業員の福利厚生につながる作業労力の軽減」(同)にも大きな成果を上げられています。

また厳しい走行条件が重なる寒冷地として、トラブルを未然に防止する「ウインターチェック」によるバッテリーやLLCなどの交換促進、またユーザーへの啓蒙活動としての「省エネ・安全点検講習」にも力を入れており、ユーザーからはコスト削減にもつながる提案活動として好評を博しているとのこと。より高度化するニーズに対して多面的なサービスで応える、こうした同社の取り組みに一層注目されます。



SHOW ROOM

オパシメータによるPM検査が導入されます。



近年のディーゼル車の排出ガス低減技術の高度化の結果、最近のディーゼル車では、ほとんど黒煙が排出されなくなってきました。今後のPM(粒子状物質)検査において、黒煙のほか、排出割合が増えている軽油や潤滑油の未燃焼分である有機性可溶成分(SOF成分)を測定することが重要となってくるため、国土交通省では、現行の黒煙測定器による検査に代わり、平成19年9月より、オパシメータによるPM検査を新たに導入することとなりました。この法施行により、新しいPM検査に適応したオパシメータをご用意しております。

オパシメータ MEXA-600S	ダイスモーク4800	ダイスモーク4000ライト
<ul style="list-style-type: none"> ● 合否判定機能付。ワイヤードリコンにより運転席から簡単操作。 ● プリンター標準装備。 	<p>AVL4800 AVL4800-P (プリンタ付)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ワイヤレスリモコンで運転席から簡単操作。 	<p>AVL4000L AVL4000L-P (プリンタ付)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ヨーロッパNo.1の納入実績。 ● カウントダウン&自動リリガー機能搭載。

<導入スケジュールと規制値>

排ガス規制スケジュール		新長期規制		ポスト新長期規制 (2009年規制)			備考	
測定器		平成19年9月	平成20年	平成21年	平成22年 9月 10月	平成23年		平成24年...
新型車の型式認証審査	オパシメータ	新長期オパシメータ認証車		ポスト新長期オパシメータ認証車			ポスト新長期オパシメータ認証車の規制値については、今後設定予定	
継続検査	黒煙測定器	使用可能 (黒煙濃度25%)						平成22年9月末まで使用可能
	オパシメータ	使用可能 (光吸収係数:0.80m ⁻¹)						輸入車は平成20年8月より
	オパシメータ	使用可能 (スクリーニング:各々0.80,1.62,2.76m ⁻¹ 以下であれば適合とみなす)						オパシメータによる測定も可能であるが、場合により黒煙測定器による検査が必要
黒煙認証車 (平成19年8月末までに型式認証登録した車両)	オパシメータ	使用可能 (スクリーニング:各々0.80,1.62,2.76m ⁻¹ 以下であれば適合とみなす)						オパシメータによる測定も可能であるが、場合により黒煙測定器による検査が必要
	黒煙測定器	使用可能 (黒煙濃度:25,40,50%)						黒煙認証車については継続的に使用することが望ましい
オパシメータの導入期限		経過措置3年間 (平成22年9月末まで)			必ず必要となります			ポスト新長期規制はオパシメータでの検査に移行予定

SHOW ROOM

フラット・Zイーグルリフト



- リフトの下降時は限りなく床面がフラットになり、理想の作業スペースを作ります。
- リフトアップ時にはリフトに同調する自動昇降式のピット内脱輪防止装置が作動。オイルドレン等のピットへの車輪落下による転倒防止が図れ、安心・安全作業ができます。
- アーム部はクイックアタッチメントの採用で、車両へのセットが容易です。
- アームのロック&フリーはワンレバーの簡単操作。

型 式	ZLY-F30ARS	ZLY-F30BRS
ポンプユニット	内蔵式	別置式
能 力	3,000kg	
揚 程	1,800mm	
モ ー タ ー	AC200V,三相,1.5kw	

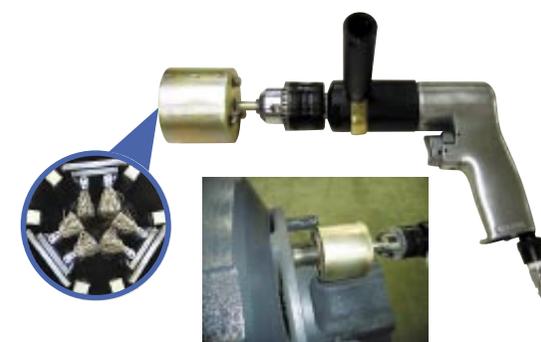
マットクリーナー・ネオ



- ダブルレバーで運転操作と洗浄水の噴射停止がワンタッチで行えます。
- DRY&WET標準搭載。ノーヒューズブレーカーで過負荷にも安心です。
- 薄いマットから厚いマットまで幅広く洗浄が行えます。
※一部特殊マットは除きます。

型 式	MCN-11	MCN-12
モ ー タ ー	AC100V,200W	AC200V,三相,0.2kw
マット対応厚(幅)	3~25mm (650mm)	
本 体 寸 法	W997×D524×1,050mm	

インナーブラシベイシックセット



大型車のホイール、ボルト、ナットの点検およびハブの摩耗確認・点検が叫ばれています。本セットは低速回転のエアドリルを使用し、簡単にホイールボルトのねじ部の清掃が行える便利なツールです。

型 式	セット内容
I N B - 1	幅狭インナーブラシ (ハブボルト用)×1 幅広インナーブラシ (インナーナット用)×1 エアドリル (DR-13R)×1

パラグアイ共和国では南米市場における貿易自由化を推進する「メルコスール(南米南部共同市場)」の一員として、産業の競争力強化を推進する中で、各種職業分野における人材育成に力を入れています。その中核となる職業訓練学校の設備の更新・拡充にあたって、本年、わが国からのODA(政府開発援助)の一環としてバンザイから各種の自動車整備機器を納入しました。



ホテルから見た首都アスンシオンの街並み。

各種の産業分野における技能教育、人材育成を担う

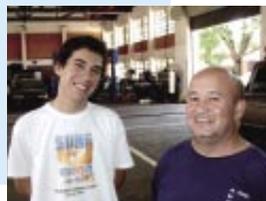
南米大陸の中央部、ブラジルとアルゼンチンの間に位置するパラグアイ共和国は面積約40万平方キロ、日本の約1.1倍の国土に607万人の人口を有しています。主な産業は農業と牧畜が主体であり、かつては戦前、戦後にかけて多くの日本人移民が入植し、現在も約7,000人の日系人が各分野で活躍しています。首都アスンシオンにある「カルロス・アントニオ・ロペス職業訓練センター」は同国の教育省傘下の職業訓練施設の中心的な存在として、自動車整備のほか木工、土木、電気、電子、機械、印刷などの訓練コースが設けられており、生徒、教職



授業に向けて準備がすすむ実習場の内部。



緑豊かな職業訓練校のキャンパス。校名は同国の初代大統領にちなむ。



リケルメ先生(右)と通訳のグスタボさん。

員を合わせて約500人の規模となっています。今回、納入されたのは自動車整備ではボッシュ・システムアナライザー、同カーシステム・スキャナーなどの電子機器、およびイーグルリフト、エンジン実習機など、従来の設備の更新、拡充



教官と日本人シニアボランティアにより、全ての機器の点検と準備が行われた。

を図るための設備機器類です。これらの納入にあたり、バンザイから技術部本田課長が現地滞り、納入機器の技術指導にあたりました。

自動車サービスを通じ、産業強化に貢献できる人材を育成

パラグアイにおいては自動車は全て輸入に依存しており、保有台数も60万台程度(2000年)となっています。現状では依然として旧年式の車両が多く、エンジンのオーバーホールなどの修理技術も不可欠です。また、これからの自動車整備のニーズに対応するためには最新技術も求められることから、今回の設備導入はこうした幅広いサービスへの対応を可能とするものです。これらの設備導入により、パラグアイの自動車整備市場の現状と将来的ニーズに対応する技能者の育成が強化され、ひいては南米南部諸国との競争力強化の一助となることが期待されています。



ボッシュのシステムアナライザーとエンジン実習機。



エンジン実習機を使い、ディーゼルスモークメーターのテスト。



温水洗車機のテスト。



仮設置されたイーグルリフト。



今回、協力していただいた、教官、日本人ボランティア、日系人通訳の皆さん。(後列左から) 吉崎さん、本田課長、リケルメ先生、蔵野先生、栗田さん、グスタボさん、後藤さん



株式会社 丸二オートサービス

東大阪市新庄東1番5号 TEL.06-6745-5351

「ありがとう」の言葉を満足度の指針に サービスの高品質化に取り組む



東大阪市の(株)丸二オートサービスは車検の自社ブランド化、アライメントサービスその他の付加価値サービスの商品化を通じて顧客の拡大・固定化を推進。お客様から寄せられる「ありがとう」の言葉を満足度の指針として、高品質サービスの提供に取り組んでいます。

清潔感にも配慮された店舗、工場外観



代表取締役
川田 猛氏



工場長
足立 和宏氏

■一般ユーザーの拡大がカナメ

グループ企業として古い歴史をお持ちですね

足立工場長:運送事業の(株)マルニコポレーション、海運の丸新港運(株)ほか、関連企業を全国に展開しています。(株)丸二オートサービスは昭和45年に整備部門として独立し、自社グループ車両のサービスから一般ユーザーへと顧客を拡大し現在に至っています。

車検、一般整備、钣金塗装も手がけられていますね

川田社長:これからは車検だけでは成り立っていかないという考え方が出発点となっています。そのため、自社でできないサービスをなくす、という考えでメニューを広げてきました。車検については、当初はFCの導入による商品化を検討しましたが、当社の場合FCでは採算ベースに乗りません。またFCでは価格面のメリットが先行しがちで、応対や車の取り扱いなどの面でお客様の満足度につながらないと考えました。

■あえて独自の車検ブランドに挑戦

車検は一般ユーザーへの拡大策という位置付けですね

川田社長:そこで将来的な展望のもとに、あえてイバラの道を行こうということで、5年前にオリジナルの車検ブランドをスタートしました。それが「ピカイチ車検」です。今現在は先行投資ですが、目先の台数だけを追うのではなく地域密着を図るための長期的なスパンで考えています。



指定整備工場として軽から大型車、特殊車両にも対応
検査ラインにはネットワークも導入

さらに今回は四輪工房にご参加いただきましたが…

川田社長:車検はすでにドル箱商品ではありません。そのため車検にしても、その他のサービスにしても、常に将来性を見極めた取り組みが必要と考えています。そのための先行投資はもちろん大切ですし、たとえすぐに採算には乗らなくても「健全な赤字部門」として、種をまき、水をやって育てていくことが大事だと思います。

将来的なニーズを見越した先行投資ということですね

川田社長:「価格メリット」だけでなく「付加価値」を求めお客様に対してどれだけ「満足」を提供できるかが、アライメントやエンジン診断など付加価値サービスのポイントになります。現状ではまだ普及していませんが、他社のできないサービスを取り込んでいくという意味で、まだ発展途上ですが取り組んでいます。

それでもアライメントのニーズの兆しも見えてきましたね

川田社長:一般ユーザーにはまだ認知度は低いのですが、輸入車のオーナーの間ではすでにアライメントの必要性が認識されています。高級車を手がける専門ショップでは順番待ちという状況もあるようです。「付加価値」に対して満足を感じるお客様、そういう一部のお客様から一般のお客様へ、どうしたら普及していけるか、それが課題だと思います。



最新ニーズに対応するマイクロライン
5000TECHを導入



エレクトロニクス化に対応するため、ボッシュのエンジン
診断機も導入



フレッシュエアークラスで小破~中破までの補修に対応



タンデムリフト2基をはじめ、
設備機器の更新も積極的に
推進



タンデムリフトは車検、一般整備など
多目的、多車種に対応



待合コーナーでは各種の提案
サービスをPOPでアピール



大型車工場、钣金塗装工場の外観

一般ユーザーにも来店し
やすい店づくりを実践

広いスペースではないが、
居心地のよさに配慮され
ている

■時代に対応できる「職人」に

ひと口に満足度といっても、お客様は十人十色ですね

川田社長:サービスに納得していただき、喜んで料金をお支払い頂くためには、満足が大前提になります。その満足を提供していく上で、メカニックの技術力はもちろん大切ですが、その原点は「人対人、ハートとハート」のふれあいです。大きな声で挨拶をする、それで不快感をもたれるお客様はいません。そういう原点を踏まえて、お客様と対話し、説得できる能力を持った「スペシャリスト」が必要ですね。お客様から「丸二オートの〇〇さん」と名前と呼ばれるような、いわば現代にふさわしい「職人」を育成していくことが必要だと考えています。

満足度は目に見えないだけに難しいですね

川田社長:そのため、当社では「“ありがとう”とってもらえる丸二オートサービス」をスローガンに、満足度アップを目指しています。お金を頂くお客様のほうから「ありがとう」と言っていたことが最大の満足の表れだと思います。

設備、技術とともに教育も大切になりますね

足立工場長:社長の方針として日頃から社員の育成に積極的に取り組んでいます。現在、アライメントでは長谷川メカニックがスペシャリストとして「感動夢工場」の研修会に参加しています。また法人、個人客を対象に営業マン3名が販売、リースからサービスまでの顧客拡大を担当しています。さらに年二回の展示会を開催していますが、これもお客様への感謝祭という位置付けで毎回ご好評を頂いています。

本日はご多忙のところ大変ありがとうございました。

セレットクラブ19年度第2回社員研修会開催

セレットクラブ(会長 金城有助氏)では8月5日(日)の10:00から16:30にかけて、横浜市中区の(株)永城自動車興業のショップ内において、会員13社・59名参加のもとに、平成19年度の第2回社員研修会を開催しました。

今回の研修では、「高張力鋼板・アルミ合金の特性と作業上の注意」を主要テーマとして、大同興業(株)の東京支店 本間義啓氏に講師をお願いして、

高張力鋼板・アルミ合金の特性、溶接条件、修正要領並びに作業上の注意点に関して午前中は座学を、午後より実演を行いました。出席者も交互にガンを取って挑戦していました。

また、水性塗料に関する動きについて(株)バンザイの田川課長より、MZ+新ジグの紹介を(株)セレットジャポンの木村専務より、また今秋より発売を開始したアウダセブンについて日本アウダテックス(株)の出村部長より説明していただきました。



溶接の注意点に真剣に耳を傾ける受講者



各参加者が実技にチャレンジ



高張力鋼板とアルミ合金の特性を学ぶ

感動夢工場

らくらく車検工房 ステップアップ制度資格試験実施



【東北ブロック】

8月22日(水)に、会員工場であります岩手県一関市の(有)共輪自動車において、東北ブロック会員を対象としたフロント・メカニック2級の資格試験を実施いたしました。受験者は、2級メカニックに2名、2級フロントに3名の計5名が受験し、お客様への接客対応・点検結果の説明など実践に即した試験内容に真剣に取り組んでいました。

3名の審査員のもとに実施されましたが、受験者全員が合格し、新たに2級のフロント/メカニックが誕生いたしました。合格者には、終了後に感動夢工場の小松監事より、認定証がそれぞれに手渡されました。



小松監事より認定証を授与、新たな2級フロントマン/メカニックが誕生



審査員を前に訓練の成果を披露



お客様への説明にも日頃の実践が生きる

四輪工房 トータルアライメントテクニカルコーストレーニング開催

毎年恒例になった本トレーニングは、今年も千葉県成田市の学校法人日栄学園・日本自動車大学校(理事長校長 矢部 明氏)のご好意で、同校の教室はじめ実習施設をお借りして8月27日から28日の午前中までアライメントの基礎知識を中心としたアライメントテクニカルコースを、また28日午後から30日の午後まではボディー・サスペンションのトータルセッティングを研修し、テストコースで実体験するトータルアライメントテクニカルコースの2つのトレーニングを開催しました。



テストコースで実体験



ビーダイナにて調整作業

受講者は6社7名に日本自動車大学校の学生を交えて行い、講師には(株)バンザイの成田副主事が担当して熱心に学習いたしました。

トレーニング終了後、感動夢工場事務局理事((株)バンザイ 飛田部長)より終了証書が授与されました。



成田講師による座学講習



修了証書の授与

BANZAI GUIDE

高松営業所移転のご案内

大阪支店 高松営業所は8月17日より新住所にて営業しております。なにとぞ倍旧のお引立てを賜りますようお願い申し上げます。

新住所

〒761-0303 香川県高松市六条町1133番地1
TEL 087-866-5777 FAX 087-866-4177

～六条パーツパークに入居～

香川県におけるバンザイの販売店でもあります株式会社四国自動車部品商会(三野隆土社長)様では、このたび経済産業省、国土交通省認定のグリーン物流パートナー事業「省CO2型物流倉庫拠点」として、「六条パーツパーク」を建設・オープンしました。

同パークには、四国自動車部品商会様はじめ、エンバイヤ自動車様・辰巳屋興業様・日販販売様の各高松営業所とバンザイ高松営業所の5社が入居し、グリーン物流事業として集約化を実現しました。

同パークの落成記念式典に先立って、5社共催によるオープン記念特別セールを盛大に開催いたしました。



装い新たに営業を開始したバンザイの高松営業所



記念式典でのテープカット



記念展示会も盛大に開催



バンザイからも売れ筋商品を展示

編集後記



残暑の残る9月初旬、(株)広島マツダ・宇品本店様を訪問。店内にはお客様、同店で働く社員様、それぞれの目線に立った配慮がなされ、平日でしたがお客様、見学者も多数お見えになり、大変活気に溢れていました。もてなしの向上と、宇品本店にしか出来ないサービスを…と、日々改善に取り組む同店には、今年採用された新入社員様全員が配属されたとの事。店内を案内して下さった方も入社一年目の方で、店舗の各所にある展示品はどれも社員のアイデアです、と教え

て下さいました。広島市南区は人口増加中の地域で、近隣には大型ショッピングセンター、家電量販店が店舗を構えています。オープン時の来客数は約6,500人。不足分の駐車スペースは向いの店舗の協力も頂いたとのことで、商業地域全体として相乗効果につながっているようです。気配りの追求が広島マツダのチャレンジです、と取材の最後に店長様よりお言葉を頂きました。心地良くチャレンジ頂く為に弊社の商品がお役に立てる様にと願ってやみません。

