

「診る技術」を「見せる技術」で、
診断ビジネスの有料化に！

Eco-Scan System

故障診断データの
管理 提案 検索 に!



- 顧客・車両情報と診断データの一元管理!
- 車両の診断レポートを簡単プリント!
- 故障コードを含めた車両整備情報をデータベース化!

Eco-Scan診断

- ①OBDコード(スキャンツール)
- ②5ガス成分(要素)+ブローバイガス
- ③バッテリーチェック
- ④エンジンなどの各部状態(エコチェック)

上記の簡易診断を行い、不具合箇所については精密検査により有料化を促進します。

※商品にはPCは含まれません
※画面、診断レポートは実際のものとは異なる場合があります

お待ちしております!!
ポータルサイトデビュー!!
こちらへアクセス!! <http://eco-scan.net/>

BANZAI NEWS

2010
Spring
274

特集 BANZAI NEWS

感動品質 2nd Stage
静から動へ
Active! 2010

カーオーナーに「安心・安全」をアピールする、
サービスショップの環境づくりへ!



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

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: hiroshima_br@banzai.co.jp

●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 バンザイ鹿児島販売(株)
バンザイ宮崎販売(株)
バンザイ沖縄販売(株)

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
名古屋市中区大須1-29-36
TEL 052-201-7551
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





大井川鉄道 ————— 静岡県川根本町

満開の桜のトンネルを走り抜ける蒸気機関車。昭和の半ばまで、鉄道の主役として全国を駆け巡った彼らも、今は南アルプスの裾野にかつての勇姿をとどめるだけ。人も心も動き出す春、さまざまな想いを乗せて汽車は走る。つかの間の旅へタイムスリップ。

★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
- 21日 夏至



●目次

- ★特集【感動品質2nd Stage 静から動へ Active! 2010 PART 2】…①
 - カーオーナーに「安心・安全」をアピールする、サービスショップの環境づくりへ!
- ★モデルショップ訪問①【静岡ダイハツ販売株式会社 島田総合センター】…⑥
 - 販売拠点のサポートを通じてCSに貢献する高品質サービスを提供
- ★モデルショップ訪問②【株式会社ヤナセ 楠支店 メルセデス・ベンツ楠】…⑧
 - メルセデス・ベンツのCIを導入 販売・サービスの両輪で顧客満足度に寄与
- ★ショールーム……………⑩
- ★トピックス【エコキャンシステム 速報・第2弾】……………⑫
- ★感動夢工場・工房シリーズレポート No.30 ……………⑭
 - らくらく車検工房 (株)七洋 ナナヨウ車検センター
- ★ロータリー……………⑯
- ★BANZAIガイド……………⑰

特集

BANZAI NEWS



静から動へ Active! 2010 PART 2



カーオーナーに「安心・安全」をアピールする、サービスショップの環境づくりへ!

生活の安全、食の安全など、身の回りにある安全が今ほどクローズアップされている時代はありません。まして自動車は生活に密着した存在として、安全走行は最大のニーズです。安全なサービスを提供するための安全なサービス環境は、お客様に安心をアピールする最大のメッセージでもあります。今回はバンザイがご提案している2010年のキーワード「安・診・環」の第一の要素である「安全」をテーマに考えてみましょう。

車が安心して走れる、その理由

「自動車はなぜ走れるのでしょうか？」あるエンジニアから質問されたことがあります。これは自動車の構造を熟知している人ほど答えにくい質問なのではないでしょうか。エンジンとその周辺にあるシステム、例えば燃料のインジェクションシステムや点火のためのイグニッションシステム、さらにはそれらを駆動するための電装システムなどが総合的に機能してエンジンは動力を発生しているのです。さらに自動車には動力を伝達するトランスミッションや足回りのシステムも不可欠です。あれこれ頭に思い浮かべると、自動車が走れるわけ、をひと口に答えることは難しいでしょう。

ところが、先のエンジニアの答えは簡単明瞭、「ブレーキがあるから」だということです。とんちのような解答ですが、なるほど安心して止めることができるからこそ、車を走らせることができるのです。スポーティな走行ができる車ほど、その性能に見合った強力なブレーキシステムを装着していますね。また多少の

エンジン不調ならとりあえず整備工場まで走らせることはできますが、ブレーキに不調がある車を走らせようとする人はいないでしょう。つまり安全がすべての基本であることを分かりやすく説明するためのクエスチョンであったわけです。

効率性と安全性がサービスの二大テーマ

自動車サービスは、このように安全をコンセプトに設計され、生産され、商品として販売された自動車を、カーオーナーが使用する過程においても安全を維持できるようサポートすることが本来の目的です。カーオーナーにとって、楽しいカーライフの前提には快適なドライブ性能が必要であり、さらにその前提には安全性が確保されていなければなりません。安全がすべての大前提なのです。

逆に自動車サービスを行う側からすると、ビジネスとして成り立つことが不可欠ですから、そこにはより高い付加価値も求められ、いかに効率的にサービスを行うか、またよりコストダウンして経営を安定させるかという努力も必要になります。しかし、それも安全を目的とした確実なサービスを提供するという大前提に立ってのことです。効率を優先するあまり安全性・確実性というサービスの品質がおろそかになったのでは意味がありません。サービス工場はこのようにカーオーナーに安全性を提供する場であると同時に、作業を安全・効率的に行えるという、二つの安全を実現するための場であるといえるでしょう。

適切な取り扱いと点検が事故防止のポイント

さて、カーライフにおいては安全だから自動車を安心して走らせることが出来るし、職場に置き換えてみると、安全だからこそ安心して働くことが出来るということです。カーオーナーに安全を提供するためのサービス工場が、そこで働く人にとって安全でない、などというのはまさに「医者の不養生」ですね。サービス工場の安全について、ひとつのデータがあります。日本自動車機械工具協会の調べによると、サービスに不可欠なリフトの事故は1998年～2008年の間に全国で222件発生していますが、このうちの89%は「不適切な取扱い」と「点検の不履行」によるものだとされます。

あるベテランメカニックから体験談を聞いたことがあります。FF車がまだ珍しかった頃、何気なくリフトアップしてタイヤを外そうとした瞬間、車体がふわりと傾いたのだそうです。あわててタイヤを元に戻して事なきを得たそうですが、こんな体験はほとんどのメカニックがしているのではないのでしょうか、とそのメカニックは話していました。これも取り扱い不適切の一例です。

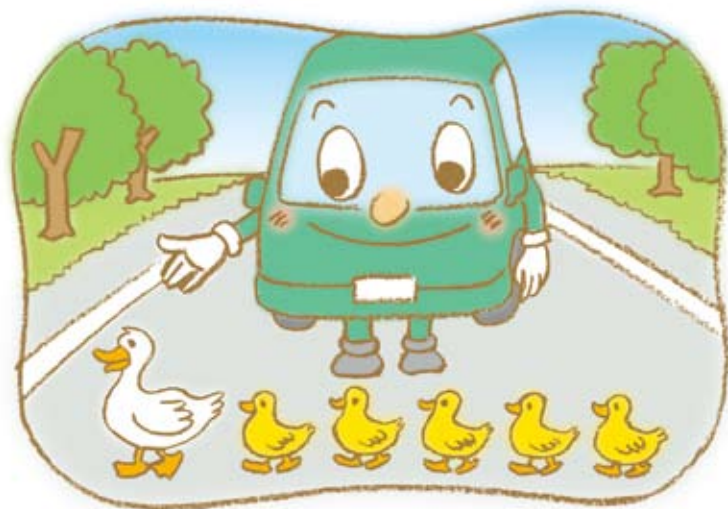
この例で考えられる原因は、リフティングポイントが間違っていたこと、確認が不十分だったことなどですが、このメカニックのケースのように、何とか事故にならずに済んだのと、不幸にも事故につながってしまったのでは、その結果には雲泥の差があります。しかし、事故にならずに済んだ場合も、結果オーライで済ませるわけには行かないのです。その原因、危険の芽を摘まないで放置し

ておけば、同様の事例が間違いなく発生するでしょう。そして、そのときも結果がオーライとは限らないのです。

日常に潜む危険の要因

一つの事故の陰には、事故には至らなかったけれどもヒヤリとした、ハツとした、いわゆる「ヒヤリハット」の事例がたくさん隠れているといわれます。

米国の損害保険会社の調査部長であったハーバート・ウィリアム・ハインリッヒが統計学的に導き出した「ハインリッヒの法則」では、1件の「重大な事故・災害」の起こる背景には29件の「軽微な事故・災害」、そして300件もの「ヒヤリハット」事例が存在するといわれます。さらに同じく米国のフランク・バードの研究では1件の「重大な事故・災害」の背景には10件の「軽傷災害」と30件の「物損事故」があり、そしてなんと600件もの「ヒヤリハット」事例が存在するというのです。とすれば、事故もなく安全に作業できているように見えても、日常的な作業の中に危険の要因は数多く潜んでいるのかもしれない。逆にいうと、1件の事故



をなくすためには、多数の「未然の事故」、すなわち事故には至らなかったけれども一つ間違えば危なかった、というような事例を洗い出して、徹底的に対策する必要があるということです。

リスクの要因をチェックしてみよう

さて、「安全な作業環境」を実現するための具体的な方法として「リスクアセスメント」という手法があります。サービス工場における隠れた危険を洗い出し、その重大性を判定し、対策を講じるというステップです。

簡単には、まず工場の中で危険・有害と思われるすべての要因をリストアップします。先にあげた「ヒヤリハット」の事例を社員全員で調べてみる必要もあるでしょう。

そしてこれらの要因による「リスクの程度」を数値化します。

①危険性・ケガ等の程度：一つひとつの要因から起こりえる災害、すなわち死亡、重傷、軽傷、物的損害などをポイントで判定します。

②危険の起こり得る頻度：日常的に起こる要

因なのか、それともめったに起こりえない要因なのか、その頻度をポイントで判定します。

③危険性・ケガ等の可能性：その要因からケガなどの結果に結びつく可能性をポイントで判定します。

すなわち、その要因が日常的に発生し、またその結果が重大であり、起こり得る可能性が高いほどそのリスクは高いと判定され、従って、取組みの優先順位も高いということになります。リフトのように、日に何回となく昇降操作を行い、重量のある、しかも高額な自動車を載せ、メカニックがその下に入って作業するという設備においては、万一不具合などがあった場合には最優先で対処されるべきでしょう。リフトが急降下した、作業車両がバランスを崩して落下した、などのアクシデントは人とクルマに損害を与えるだけでなく、企業にとってもそのダメージは計り知れません。

整理整頓、働きやすい環境が安全の基本

サービス工場の危険要因をチェックしていくと、一見、作業効率上やむを得ないと思われる事柄もあるかもしれませんが、しばしば見かけるのは、取り外した部品や使用した工具が床面に置きっぱなしになっているような状態です。これから取り付ける交換部品の箱もストールとストールの間に置いてあったりします。整理整頓、作業ストールをきれいに、といっても実際に作業する立場から言えば「それじゃ仕事にならないよ」ということもあるでしょう。しかし、本当に大切なのはやはり安全を優先した作業環境づくりなのです。万一、ケガや事故があれば、作業の効率化どころではないダメージを工場全体に与

えることになってしまいます。その観点からいえば、安全に作業できる環境こそ最も効率的な作業空間なのだと思います。床面にもものが置いてあれば作業の支障になりますし、オイルや液類がこぼれていたりすれば、滑って転倒する危険もあります。その意味でも整理整頓は安全作業のための取り組みでもあるのです。

目で見ただけでは分からない潜在的な危険性もあります。リフトをはじめとする整備機器の不具合は機器を操作して「いつもと違うな」と違和感を感じて発見できるものもあるでしょう。しかし、それだけでは不十分です。不具合に至る前兆を発見することが大切なのは、自動車の点検整備と同様です。整備機器にも日常の始業点検や定期的な点検が不可欠なのです。点検箇所やメンテナンスの方法については、これらを記載した取扱説明書をいつでも見られるように配置しておく、などの工夫も大切です。事故防止の観点からはもちろん、正しい取り扱い方法、取り扱い手順を確認するためにも有効な方法です。

「見える工場」も安全に貢献

コンプライアンスのテーマにも関連してご提案している「見えるサービス工場」も、見方を変えてみると安全につながるサービス工場のあり方だといえます。見えるサービス工場づくりを実践されている皆様が異口同音におっしゃることがあります。それは「スタッフがお客様の目を意識するようになった」ということです。さらには、整理整頓に気を配るようになった、メカニックの動きがキビキビとしてきた、という効果をあげられる方も多くいらっしゃいます。サービス工場に「安全第一」などの標語を掲げるよりも、むしろ安全面にもより良い効果をあげられるかもしれません。

このように考えてみると、「安全」は「安心」の前提条件であるばかりでなく、お客様の満足度にもつながる「感動品質」の実現にも不可欠の要因であることが理解できます。愛車がどのような環境で、どのように整備されているのか、これはお客様にとっても決して無関心ではられない事柄です。きれいな工場、働きやすい環境でサービスが行われることは顧客

満足の前提でもある従業員満足にもつながるでしょう。

ただし、安全な工場の実現は掛け声だけでは実践できません。全社員がその目的、その意義を理解して前向きに取り組むことが不可欠です。「環境」がますます大きな意味を持つこれからの自動車サービスにおいて、お客様にアピールするサービスの安全環境づくりから、その取組みを始めてみませんか。



販売拠点のサポートを通じて CSに貢献する高品質サービスを提供

静岡ダイハツ販売(株)ではこのたび新車PDIやBPなどのサービスを集約化した新拠点として、島田総合センターを開設。最適な立地・規模と最新設備の導入により、各販売拠点のサポート業務を担う、効率的かつ高品質なサービスの実現に期待されています。



島田総合センターの外観



新車ヤードは1,000台を超えるキャパシティ

新車と钣金塗装のセンターを統合

静岡県全域に約20拠点を展開する静岡ダイハツ販売(株)では、従来PDIおよびBPのセンター工場として、それぞれ静岡市駿河区と清水区に工場を置いていましたが、業務の効率化と生産性の向上を図るため、これらの工場を統合、移転し、新たなサービスの拠点としてオープンしました。

同センターは島田市内の大井川右岸に面した工業地域内に建設され、約6,000坪の敷地にPDI棟、BP棟、洗車棟、管理棟の4棟を併設、さらに1,000台以上を収容する広大な新車・作業車ヤードが設けられています。

同センターが対応するのは静岡県東部の販売拠点のサポート業務で、新車の納車前点検、オプション架装などのPDIサービスと钣金塗装、および下取り中古車の商品化などが主な業務となっています。



島田総合センター センター長
今坂 秀志氏



島田納車センター 係長
鷲巣 廣明氏



島田钣金塗装センター 課長
伊藤 辰氏



納車センター(PDI)の外観



スポットクーラーのダクトは車室内まで届く長さ



床面がフラットなタンデムリフトを導入



通り抜け式の検査ライン、トリプルテスターとワークステージリフトを導入

システム化で効率的かつ快適な作業環境に

同センターの主な設備は、BP棟には塗装・乾燥ブース2基、BPラインシステム、セレット修正機1基、ネクスト修正機2基など、またPDI棟には検査ライン一式およびタンデムリフト1基、洗車棟では門型洗車機などとなっています。

国道1号線と東名高速吉田ICのほぼ中間に位置する立地の良さから、センター・拠点間の配送など物流面でも大幅な効率化が実現し、これにあいまって設備機器とシステム導入の効果も如実に表れているとのことです。「以前の工場では1台作業するごとに車両を入れ替える必要がありましたが、新工場では各工程で複数の車両を同時に平行して作業できるようになりました」と今坂センター長。下地工程からブース2基を横移動のレールで結ぶBPラインシステムが有効に活用されています。また「ストールの広さも余裕があり、明るく、快適です」と伊藤課長、作業環境面の改善も大きな効果をしているとのことです。



手洗い洗車場とコーティングストール



洗車棟には門型洗車機を導入



2基の塗装ブース、BPラインシステムで作業の流れがスムーズに



作業場所にに応じて移動できる吊下げ式乾燥装置



ドライブオン式のセレットグリフォンであらゆるダメージに対応



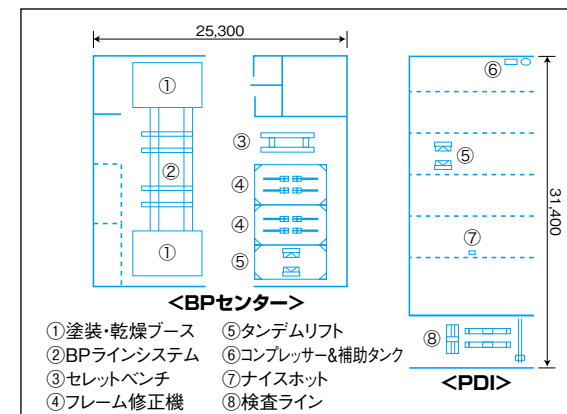
ネクスト修正機も2基導入



シャッターで必要に応じて開閉できる床面吸塵装置

拠点を通じて顧客満足を考える「現場主義」

同社においてはBPの内製化を手がけられて15年ほど、現在では全体の約70%を内製されているとのことです。「我々は拠点から入庫してもらって初めて仕事があるわけです。したがって、つねに拠点を通してお客様に満足していただけるサービスを心がけています」と今坂センター長。直接お客様と対面することがないだけに、「お客様から依頼を受けた拠点、現場の立場に立って仕事をする」、いわば「現場主義」が大切とのこと。サービスに対するお客様の満足度は技術、品質はもちろん納期、接客対応など、様々な要素で決定されます。それだけに「つねに拠点とのコミュニケーションを密接にすることが大切」(今坂センター長)とのことです。同センターの開設以来約6ヶ月、入庫台数はもとより顧客満足度向上という目標に向かって着実に成果を上げています。



メルセデス・ベンツのCIを導入 販売・サービスの両輪で顧客満足度に寄与

全国の販売・サービス拠点のリニューアルを推進されている(株)ヤナセでは、名古屋市の楠支店「メルセデス・ベンツ楠」のショールーム、サービス工場をこのたび一新し、メルセデス・ベンツのCIを導入した新店舗としてオープンしました。



フォアマン(工場長)
河原 秀昭氏



店舗の外観、楠ジャンクションに接する交通の至便な立地

名古屋エリア最大の規模、最新設備の工場に

(株)ヤナセでは東海地区名古屋エリアの販売・サービス拠点として愛知県内に9支店を展開しており、このうち楠支店のサービス工場は愛知県内の西北部、主に名古屋、一宮、千音寺の3支店のサービスに対応するセンターとして位置付けられています。

楠支店は名古屋市北区の東名阪自動車道と名古屋高速1号線の楠ジャンクションに面した一角にあり、今回リニューアルされたメルセデス・ベンツ楠と同敷地内に、アウディ楠およびボルボ・カーズ楠、GM名古屋支店の4つのブランドの店舗があります。

インターチェンジに沿ってアールを描いた道路に面したショールームはメルセデス・ベンツのCIに基づくブルーとシルバーを基調としたデザイン。エントランスのキャノピーがひととき目を引く外観となっています。今回のリニューアルにともない、ショールームは展示スペースを大幅に拡大、またサービス工場も名古屋エリア最大の15ストールに最新設備を導入し、メルセデス・ベンツのあらゆるサービスに対応できるものとしています。



レセプションベイにはワークステージを設置



スーパーマルチテスター、ネットワークシステムを導入した検査ライン



タンデムリフトは作業性抜群と好評



一般整備に活躍するワークステージX、リフトはすべて指定色のブルーに

タンデムリフトが主体、作業性が大幅に改善

主な設備は車検、一般整備にタンデムリフト14基、ワークステージリフト1基、検査ラインにはスーパーマルチテスター、ネットワークシステムなど、またアライメントストールにはアライメント仕様フラットワークステージとメルセデス・ベンツ指定のアライメントテスター・マイクロラインが導入されています。

従来のサービス工場は開設以来約30年にわたって拡充・拡張され、工場棟も複数に分かれていたとこのことで、今回のリニューアルにより作業性、作業環境ともに大幅な改善を実現されています。

「従来は門柱リフトが主体でしたが、タンデムリフトは柱もなく出入庫もたいへんスムーズに、安全になりました」と河原フォアマン。床面もフラットで作業性も「以前とは比較にならないくらい」大幅に向上したそうです。



両側ストールにタンデムリフト14基を設置



床面のタイルもメルセデス・ベンツのCIによるもの



マイクロラインとワークステージリフトを導入したアライメントストール



ホフマンのチェンジャー、バルンサーで足回り整備



ショールームのデザインもすべてCIに基づいている



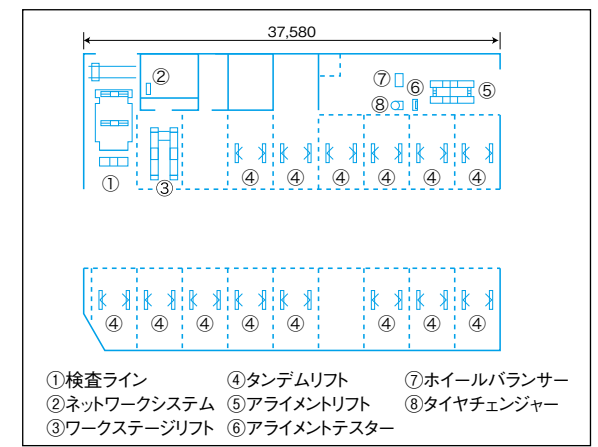
門型洗車機でCSIにつながる納車サービス



新店舗の効果を、さらに顧客満足に

「サービスは単に販売をサポートするという役割だけでなく、収益の柱として位置付けています。当支店においても、販売だけでなくサービス、保険、アクセサリーも含めて複合的な付加価値を重視し、バリューチェーンとして展開しています」と松井副支店長。

同支店では比較的引き取り・納車のニーズが高いとのことですが、新店舗の完成を契機としてさらにお客様の来店を勧めていきたいとのこと。「レセプションベイもそのための設備、ご来店していただくことによって、よりスムーズなサービス対応と適切なアドバイスも可能になります」と(同)と、新店舗の効果を顧客満足度の向上に結び付けていきたいとのこと。



表示部/分析部 一体型オキシメータ



- 排圧分流光透過式のスモークメータで表示部と分析部が一体になっています。
- 新開発の光検出技術を採用。外光の影響を受けにくく、光学系の清掃が簡単です。

型 式	GSM-200
型式試験番号	JASEA-OP-13
測定範囲	光吸収係数0.000~9.998m ⁻¹
表示器	7セグメントLCD
使用環境条件	5~40℃
電源/消費電力	AC85~110V / 140VA
外形寸法	W400×D100×H250mm
重 量	4.5kg(プローブ、ケーブル含まず)

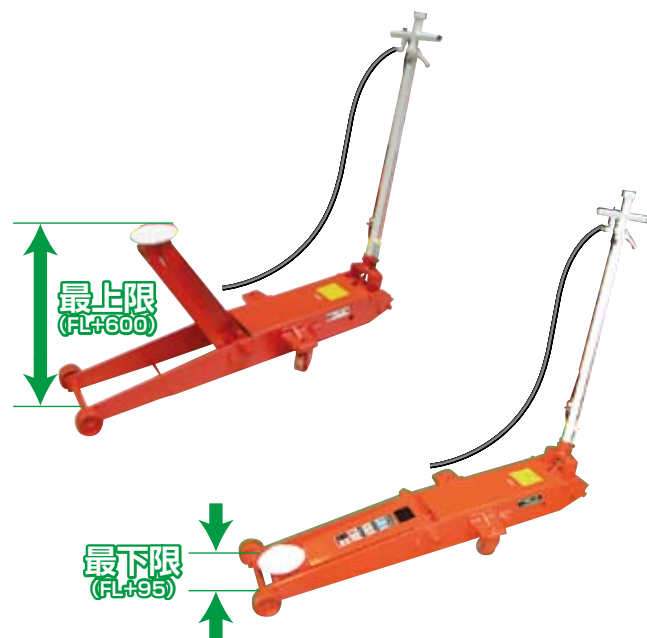
標準付属品:電源コード10m、リモートスイッチ10m、採取管1.52m



低床型エアガレージジャッキ 3ton

- 従来機のMA-300Lより更に低床になり、用途の幅が広がりました。耐久性はもちろんの事、上昇時間も短縮、操作性もあがり使いやすくなりました。
- 受金部を楕円形から円形に、他の機種と共通化を図り、オプション品であるラバーパットにも対応しています。

型 式	MA-300LS
能 力	3,000kg
受金最低~最高高さ	95~600mm
揚 程	505mm
作 動 空 気 圧	0.8~1.0MPa
上 昇 時 間	40秒(無負荷)、90秒(全負荷)
本 体 重 量	98kg

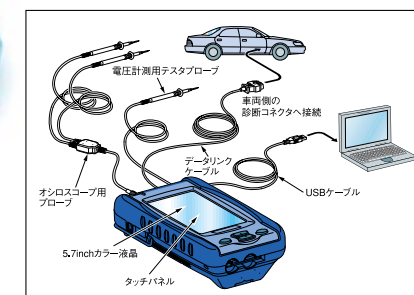


デンソー ダイアグテスター

- エンジン、AT、ABS、エアバッグ、ハイブリッドなどの電子制御システムの診断・整備に最適な故障診断テスターです。
- 診断ソフトをインストールすることで様々な車両を1台で診断することができます。
- タッチパネル式で見やすいTFTカラー液晶。

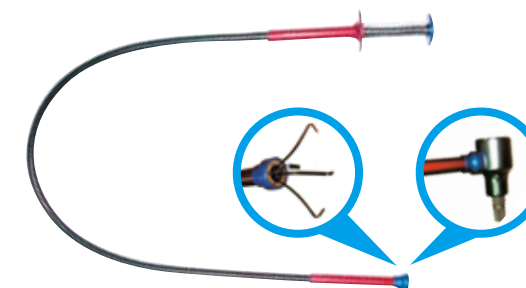


型 式	本体電源	本体寸法
DST-2	DC10~32V	W145×H223×D71mm



マグネティックピックアップツール

フレキシブルシャフトの先端が4本の「かぎ爪」と「マグネット」になっており、つかむ+磁石の1台2役の便利なツールです。狭い場所や困難な所の作業に最適です。



型 式	全 長	かぎ爪引上げ力	磁力
MP-700	700mm	1kg	800g

正負兼用新型マイティバック

自動車エンジンの負圧によって作動する装置のチェックができる手動式バキュームポンプがポンプの切替バルブでプレッシャー(正圧)の計測もできるようになりました。



型 式	TB-501N
最 高 負 圧	85kPa
最 大 正 圧	200kPa
ポ ン プ 容 積	16cc



スキャンツールを有効活用! “診断ビジネス”の有料化を実現!

速報
第2弾

Eco-Scan System

前号(No.273)でご紹介しました「エコスキャンシステム」の説明会が、2月4日の沖縄会場を皮切りに全国13か所の会場で開催されました。

■スキャンツールの有効活用

エコスキャンシステムはトラブルシューティングにしか使われないスキャンツールや5ガステスター、バッテリーテスターなどの診断機器を用い「トータル診断管理」の戦略ツールとして有効活用するためのシステムです。診断により不具合が発見されれば、さらに精密診断により有料化を促進。また診断結果を顧客情報と結びつけて一元管理することにより各種サービスメニューの提案ビジネスにつなげるなど多彩な活用が可能になります。

■診断・整備データをポータルサイトで共有

診断・整備情報をデータベースとして蓄積する「故障診断ポータルサイト」を開設、会員様による修理情報の共有・検索を容易にしています。

■「診断ビジネスの有料化」に熱い視線

説明会ではこれらの多彩な機能により「診断ビジネス」の有料化につなげる、「エコスキャンシステム」に来場者から高い関心が寄せられ、診断結果をデータベースとして自社のみならず幅広い整備工場へと輪を広げる新しい取組みにも熱い視線が集められていました。



東京会場
説明会では診断ビジネス化に視線が集中



仙台会場
スキャンツールの活用がシステムのカナメ



診断機器の導入にも高い意欲が感じられる



診断ビジネスをサポートする各種テスター

■全国13か所のエコスキャンシステム説明会実施日と開催地

2月		3月	
4日・5日	沖縄	1日	盛岡
12日	前橋	2日	郡山
13日	新潟	3日	東京
17日	札幌	4日	福岡
18日	宇都宮	5日	広島
19日	仙台	6日	秋田
26日	名古屋		

故障診断データの
管理・提案・検索が
可能です!

Eco-Scan System
(商品にPCは含まれません。CD-ROMのみの販売となります。)



Eco-Scan System の故障診断ポータルサイト開設!

<http://eco-scan.net>

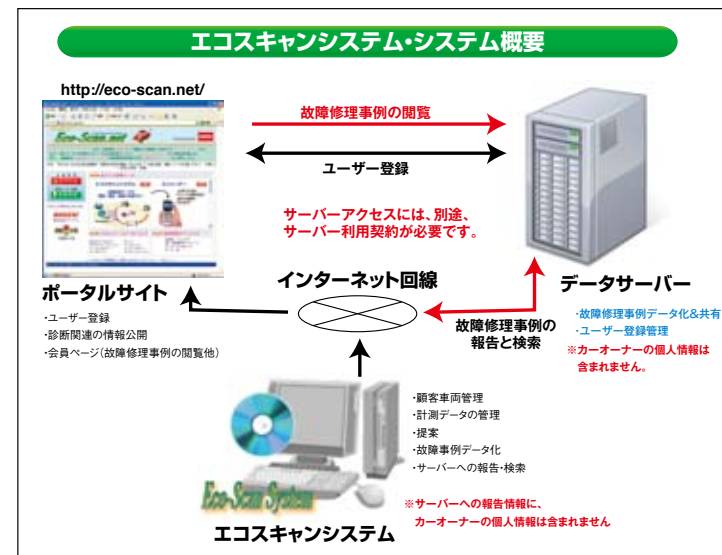
「エコスキャンドットネット」は、自動車の
“故障診断”に関する情報をご紹介するポータルサイトです。

ログインして
検索画面へ

診断、整備データが
満載!

まずトップページに
アクセス!

※会員ページにログインするためにはエコスキャンシステムをご購入後に発行される「ログインID」が必要です。



協力店で加盟のご案内

協力店で加盟によりサーバー利用料が
1年間無料!

(平成22年4月1日～平成23年3月31日まで)

その他各種特典もご用意しております。
この機会にぜひご加盟をご検討ください。

※詳細につきましては最寄のバンザイに
お問合せください。



ガソリンとサービスが連動、立会い車検をCSアップのシステムに！



国道45号線に面した類家SSと車検センター

販売、整備、钣金塗装までのトータルサービス体制

青森県八戸市を中心に7か所のSS拠点網を有する(株)七洋では、ガソリンに連動する自動車ビジネスとして、自動車販売、車検、整備、钣金塗装、保険まで一貫したトータルサービスを推進、ユーザーを強力に囲い込む高付加価値ビジネスを展開されています。



スタッフが丸となって立会い車検を推進

ガソリンからトータルサービスへ 七つの海に広がる、というご社名がそうですね？

嶋脇部長:もともと船舶給油からスタートし、その後SSへ、さらに自動車関連サービスへと展開です。そのほかグループとしてガス、介護などの関連会社もあります。自動車サービスを開始したのは昭和60年で、その後平成元年に指定を取得しています。

給油のお客様との接点を生かしたビジネス展開ですね？

嶋脇部長:来店客数と来店頻度がSSの強みです。このSSはセルフですが、担当者1名でお客様のデータを取り、車検の獲得につなげています。SSでのお声掛けは全体の入庫台数の3分の一くらいです。またオイル交換などで入庫されたお客様には、作業報告書に基づいて月々のサービス項目をDMでご案内しています。



フロントとその奥に4ストールの整備工場



検査ラインもピーク時はフル稼働

車のことなら何でも、という形ですね？

黒澤店長:そうですね。お客様の情報を核として、車検、一般整備、保険、钣金塗装、もちろん新車・中古車販売までトータルカーサービスという形で全社が回っています。それぞれのサービスの併売率を高めることが各部門の役割です。



検査ラインと3ストールの整備工場



スーパーマルチテスター、ネットワークシステム、フロントマスターシステムを導入

立会い車検で顧客満足度がアップ！

立会い車検を始められたのはいつ頃ですか

嶋脇部長:ニューサービスが導入された翌年から立会い車検を開始しました。現在では入庫車の約7割が立会い車検になっています。車検台数の拡大と顧客満足度を上げることが目的でしたが、導入後、最大のメリットは何と云ってもクレームがほとんど無くなったことです。アンケートでも「立会い車検にして良かった」という声が多いです。女性のお客様も「分かりやすく説明してくれて良かった、次も受けたい」という声が多かったです。

以前のクレームはどのようなものだったのですか？

嶋脇部長:品質面ではなく、ほとんどが追加整備で思ったより費用がかかってしまったというケースです。立会い車検では受付、立会い点検、見積り、提案という流れをきちんとすることで、概算見積りの範囲内でほとんど追加整備が発生することはありません。

基本的に1日車検ですね？

黒澤店長:朝お預かりして夕方お返しという形です。1日12~13台、繁忙期では30台ということもあります。午前中、とくに受付の集中する時間帯は大変です。

車検センターのスタッフは？

黒澤店長:車検班が7人、一般が2人、フロント4人、洗車2人です。ストール数に対しては多いですが、これくらいの体制でないとも台数はこなせません。SSから紹介されたお客様はこちらでフォローして入庫予約をとります。

給油で来店のお客様へのお声掛けで車検を拡大



立会い車検の受付は女性2名が中心となって対応

車検センターの待合コーナーには各種セールストールを配置



車検センターのフロントでは様々な仕掛けで車検を誘致



ベテランスタッフ中心に充実のサービス体制



サービスはスピードと正確さがなめ

トータルサービスへ各部門が連携 SSにとっては油外収益という形ですね？

嶋脇部長:各拠点には車検センターから紹介料という形で還元しています。SS拠点にとっては油外収益になります。車検センターにとっては持ち出しになるので、効率を高めることによってコストダウンを図り、収益力をアップすることが不可欠です。

チラシでは特典を目玉にしていますね

黒澤店長:予約割引と立会い割引で割安な価格設定を打ち出して立会い車検をアピールしています。ご来店していただき、お客様自身での持ち込み・引き取りが全体の7割になっています。

各部門が連携されているわけですね

嶋脇部長:SSではお客様を呼び込む仕掛け、仕組みをきっちり作って、そこから車検のお客様を誘致する、また車検センターでは車検のお客様に2年間有効の給油価格の優待カードを差し上げてSSへの来店を促進する、そういう形で各部門が連携しています。黒澤店長:車検の見積費用が意外にかかるようなお客様には、新車・中古車への代替えをお勧めするといったように、お客様に合わせたアドバイス、提案をしています。そこから販売にもつながっています。

立会い車検、ここがポイント

立会い車検を成功させるポイントは何？

嶋脇部長:入庫する前の段階で、お客様にきちんと説明して準備していただく、そしてお客様の情報をいかに共有するかで作業の効率が大きく違ってきます。そういう仕組みを作ることが大切です。

効率化と集客の両面作戦ですね

嶋脇部長:整備作業の効率化はもちろん大切ですが、こういう経済情勢の中では顧客単価も上がりませんので、今後は集客がいっそう重要になります。全体の顧客数をどれだけつか、そこが勝負です。地元スーパーのポイントカードや昭和シェルのカードなども連携し、こうしたシステムに乗っていくことが今後の施策です。これからは、車やサービスに対するお客様の嗜好など、これまでではシステムに入らなかったような情報をどう取り込んでいけるか、その辺の工夫もしてみたいと思っています。

ありがとうございました

第1回「後継者を担う会」開催

…MSC経営戦略会議…

新時代の自動車サービス業経営に取り組むMSC経営戦略会議では、次代の経営者となる後継者たちが一堂に会して、第1回目となる「後継者を担う会」を2月5日～6日の2日間にわたり、同会議の議長である若杉利男氏が代表取締役を務める福島県郡山市の(株)富田オートサービスで開催しました。

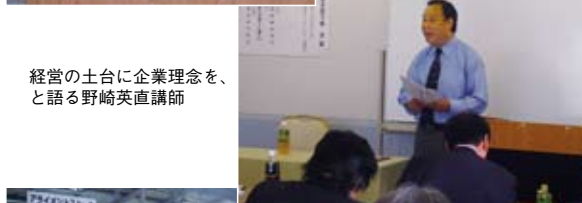
1日目の研修では講師として(株)フロントオフィスの野崎英直氏が登壇、①現社長の経営理念の理解と具現化、②後継者によるお客様作り、③後継者による社員作り、④取引先との信頼関係、などの項目にわたって後継者に期待される役割を説かれました。

また若杉利男氏からは、「経営者の本質と心構え」として、実際に二人のご子息を整備・中古車販売部門と钣金塗装部門の後継者として位置付けられている同社での取組みを踏まえた講演が行われました。

2日目は(株)富田オートサービスの本社工場および富田オートセンターを見学、充実した設備により作業効率を追求した工場と、「見せる整備」のコンセプトを踏まえた清潔な店舗のあり方に、次代の経営者たちは大きな感銘を受けていました。



後継者たちへのメッセージを述べる若杉利男議長



経営の土台に企業理念を、と語る野崎英直講師



清潔感あふれるサービス工場を見学

第9回定時総会・第18回研究会を開催

…感動夢工場…

らくらく車検工房、四輪工房、リペア工房、オイル工房の4工房からなる感動夢工場では、2月23日～24日の2日間、東京都港区の(株)バンザイ芝ビル会議室において第9回定時総会と第18回研究会を開催しました。

総会後の研究会においては講師に(株)エフアンドエムの原田博実氏を招き、「銀行のホンネ教えます！～売上を変えずに会社にお金を残す方法」と題して、銀行から資金調達する際の決算書のポイント、保証付き貸し出しの注意点などについて長年のコンサルティングを踏まえた分かりやすい講演を行いました。

また2日目は同会会員工場の埼玉県羽生市の(有)根岸自動車を見学、女性に好まれる店舗づくりと気配りのサービスにより、販売・サービスで抜群の実績を誇る同社のノウハウを学びました。



銀行の視点からのノウハウを解説する原田講師



「変化への対応を」と開会挨拶で述べる高間専逸会長



同社のサービス戦略を話される根岸孝明社長



各工房を導入し、店舗にも全面的に展開

BANZAI GUIDE

MSC、感動夢工場、セレットクラブ 合同・ハイブリッドカーセミナーを開催

2月25日～26日の2日間にわたって(株)あいおい保険自動車研究所の東富士センターにおいて、第9回を数えるハイブリッドカーセミナーが開催されました。エコカー減税の導入などによりハイブリッドカーの普及が進んでいるなか、サービス面での対応が急務とされ、各会員においても同セミナーへの参加を積極的に推進されています。今回も多数のメカニックの方々が参加され、低圧電気取扱講習からハイブリッドシステムの概要、現車によるサービスプラグの脱着、電池モジュールの取扱いなど、実際のサービスの際に役立つ技術を修得しました。



同研究所、中澤研究員による低圧電気取扱い講習



ハイブリッド車整備に不可欠の救急蘇生法を修得

実車による取扱い方法の講習



絶縁手袋を装着して実車によるインバーターの取り外し実習



参加者全員が2日間の講習を修了

編集後記

今回、訪問させて頂きました静岡ダイハツ販売(株)島田総合センター様には、驚くほど多数のバンザイの商品が納入されておりました。いたるところにバンザイの赤いステッカーが目立っており、一社員としても感動致しました。また今回の訪問で、正直なところこれ

では気軽に読んでいたバンザイニュースにも、サービスの現場の皆様の考えや、多くの経験、情報が盛り込まれていることがよく理解できました。今後、より良いバンザイニュースの作成に私自身も貢献できればと思います。

<福田>