

# デジコミII

ビットとフロント、  
カーオーナーを  
タブレットで結ぶ  
次世代コミュニケーションツールの。

## 自動車整備業支援システム

デジコミIIは、  
ビットとフロント、カーオーナーをタブレット端末で結び、  
点検・整備内容をカーオーナーに分かりやすく説明し、  
また作業状況がひと目で分かる工程管理画面で、  
フロントとビットとの効率的な連携をサポートします。



**デジコミII  
基本パッケージ**

基本アプリ 1個  
ライセンス 3個  
モバイルサイネージ NEX 1個  
音声入力ソフト 1個  
サーバー 1台



**業界初!**  
点検結果を音声で  
入力できます。

### メカニック

### フロント

### お客様

- 点検結果入力
- 見積作成
- 写真撮影・管理

- 顧客管理
- 工程管理

- 点検結果確認
- 見積確認
- 車両情報確認
- モバイルサイネージ NEX 閲覧

**モバイルサイネージNEX  
も付属!**



**モバイルサイネージNEX  
車体整備・定期交換部品PRパッケージ**  
iPad で点検内容や定期交換部品の重要性をアピール。  
動画と静止画による映像で分かりやすく説明できます。

# BANZAI NEWS

2014  
Winter  
289

## 特集 BANZAI NEWS

### 原点回帰

～コミュニティの再構築と、さらなる技術革新を目指して～  
新たな一年に向けて、  
サービスの原点を見直してみませんか?



**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 大阪府長田東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: hiroshima\_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

ISO9001・ISO14001  
自動車整備用部品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。



北八ヶ岳ロープウェイ——長野県茅野市

長野県のリゾートエリア、蓼科高原から北八ヶ岳の連山へ、標高差466メートルを結ぶロープウェイは四季を通じて登山、観光客で賑わいをみせています。蓼科山から北横岳へ連なる標高2,400メートル級の山々は白雪に覆われ、樹氷を見に訪れる人々を乗せてゴンドラが昇って行きます。

### ★歳時記

- 1月 1日 元旦
- 7日 七草
- 13日 成人の日
- 2月 3日 節分
- 4日 立春
- 11日 建国記念の日
- 3月 3日 ひな祭り
- 18日 彼岸入り
- 21日 春分の日



### ●目次

- ★新年のごあいさつ……………①
- ★特集 原点回帰……………②  
コミュニティの再構築と、さらなる技術革新を目指して  
新たな一年に向けて、サービスの原点を見直してみませんか?
- ★モデルショップ訪問【トヨタカローラ苫小牧株式会社】……………⑥  
道央・胆振地域の中核拠点として  
ニーズに対応する販売・サービス体制を実現
- ★モデルショップ訪問【株式会社ホンダカーズ伊賀北】……………⑧  
来店しやすく、居心地よく…  
お客様への配慮を満載した新店舗を完成
- ★モデルショップ訪問【株式会社 七洋】……………⑩  
BP工場を来店型ショップに…  
自社顧客をターゲットに新店舗をオープン
- ★ショールーム……………⑫
- ★ロータリー……………⑬
- ★BANZAIガイド……………⑭

## あけましておめでとうございます

新しい年をお健やかに迎えのこととお喜び申し上げます。

平素よりひとかたならぬお引立てを賜り、誠にありがとうございます。さて、わが国の経済は政府の景気浮揚対策の効果もあり、一面では明るい様相を呈しておりますが、なお経済全体での力強い回復をみせるまでには至っておりません。まもなく3年目を迎えようとする震災、原発問題もなお長期にわたる復興、復旧への途上にあります。さらに長期的な問題でもあります少子高齢化、人口減少の問題など社会、経済の環境は私ども自動車サービス関連業界にも共通の課題といえるでしょう。このような中、昨年末に開催されました第43回東京モーターショーにおきましては、モーターゼーションの新たな展望を予感させるプレゼンテーションが各自動車メーカーより発表されました。すでに自動車は単に移動のための道具にはとどまらない高度な機能を持つことはご承知のとおりです。そのような自動車がさらにITSなど高度な情報機能を搭載し、また社会インフラと連携してより安全、快適なモビリティへ進化するという、めざましい革新を予感させる局面を迎えています。高度に進化した自動車のサービスにあたっては技術力の対応はもちろん、最新の整備機器が不可欠となります。弊社ではかねてよりこのような自動車技術の進化に対応する各種整備機器、診断機器をご提案申し上げております。

また社会の成熟化を背景として飽和化するマーケットにおいてますます激化する競争のなかで、サービス業の皆様にあってはカーオーナーに選ばれるショップづくりを目指していただけるよう、本年は「原点回帰」をテーマに各種のご提案を展開してまいります。これは地域を基盤とする企業にとって原点といえるコミュニティを見直し、また点検と診断をベースに「診る」「伝える」技術の革新を通じて、お客様とのより密接な結びつきを構築しようという考え方です。

そのため弊社ではカーオーナーのより高い満足度を実現し、併せて地域に密着し愛される企業としてのサービスショップのあり方について、機器のご提案からショップのプランニング、各種のトレーニング、セミナーまでさまざまなソリューションをご提供申し上げてまいります。

皆様にとりまして2014年が新たな発展と飛躍の年となりますよう、弊社も微力ながらお手伝いをさせていただきます。本年も倍旧のご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げますとともに、末筆ではございますが皆様のご健勝をお祈り申し上げます。



株式会社 バンザイ  
代表取締役社長 藤下 努

## 原点回帰

～コミュニティの再構築と、さらなる技術革新を目指して～

### 新たな一年に向けて、サービスの原点を見直してみませんか？



昨年末、一流ホテルチェーンが発端となった食材誤表示(あるいは虚偽表示)の問題は全国の有名レストラン、料亭までに拡大し大問題へと発展しました。不注意によるものかあるいはコスト削減・利益優先を目的とした意図的なものであるかは問わずとも、その結果は明白です。いったん失った顧客の信頼は、容易に回復できるものではありません。2014年の年頭にあたり、これを「他山の石」としてコンプライアンスの重大性にあらためて思いをいたしてみることも必要ではないでしょうか。

### きちんとした情報発信が信頼の要

冒頭にあげたような企業の失態がクローズアップされるたびに、消費者の目は厳しいものとなり、企業に対する不信感としてその業界にとどまらずに波紋を広げて行きます。まして一流企業であればそれを裏切られたときの顧客の反応は厳しいものとなるでしょう。日頃のお客様の信頼が高ければ高いほど、それを失った時のダメージは大きいものです。

企業の不正、不当表示などの問題は過去にも幾度も繰り返されてきました。とくに食や健康に関心の高い現在ではトレーサビリティへの関心が消費者の側でも高まっている中で、食料品や外食産業などでもこのような事件がマスコミをにぎわしているのはなぜでしょうか。

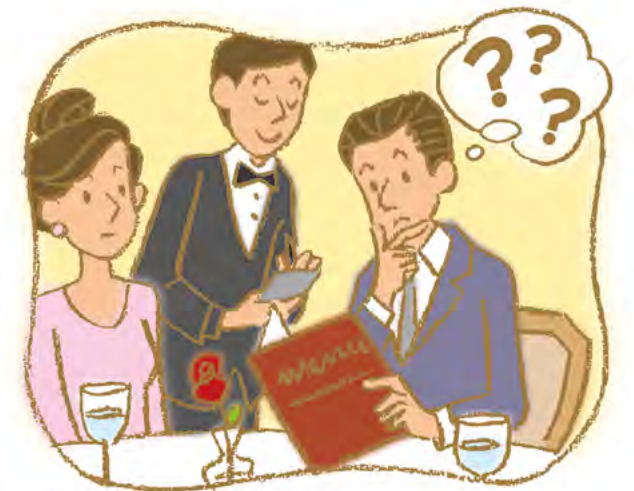
この特集シリーズでもたびたびご提案してきたテーマの一つに情報発信がありました。整備の必要な箇所についてはその必要性をていねいに説明しましょう、そして整備後にはきちんとその内容を説明しましょうということです。その情報発信の例としてあげたもののなかに、レストランの接客がありました。お客様に対して、これはどこで取れた新鮮な魚を、どのように調理しました、といったように説明してくれるレストランのサービスは、料理のおいしさを一段と高めてくれる接客技術の好例ですね。それが嘘であったということになれば、これは何をかいわんや、消費者に対する裏切り行為でしかありませんね。

### つねにお客様と一対一の信頼を

ももとは街の小さなお店だったのが、フランチャイズ店舗の展開などで企業規模が拡大したと

きなどに、老舗ののれんを傷つけてしまうようなケースもみられます。古くから老舗として名のあつ料亭やレストランなどが企業化して利潤追求に走ってしまったような場合ですね。創業時はお客様と店主の一対一の関係で信頼が成り立っていたのが、創業者が社長から、やがて会長に納まるになるとお客様の視線から遠くなくなってしまふということでしょうか。これは業種にかかわらず、老舗や有名店といわれるお店でも、ときには創業時の「原点」に立ち返ってみるということが大切だということでしょう。

自動車サービス業界でも創業社長から二代、あるいは三代と歴史を重ねている企業が多く見られるようになってきました。よく事務室の一角に創業社長の経営理念や社是を掲げてあったりするのもしばしば目にします。企業にとってそのような創業からの一貫した理念のもとに経営を拡大してきたというアイデンティティの表明でもあります。このような理念、原点を大切にされている企業を見ると、やはり社員の皆さんにも一貫して筋が通っているように思えたりします。



## 企業存立の原点は地域・顧客に

業種を問わず、企業の存立の原点は地域、顧客にあります。お客様への思いが伝わって、お客様からお客様へと評判が伝わり、商売が繁盛している会社の姿があるということです。ところがお客様が増え、一人ひとりのお客様という位置付けから顧客数というボリュームでくられるようになると、お客様個々の顔が見えにくくなってしまわないでしょうか。「地域密着、お客様第一」という自動車サービスの原点は一人ひとりのお客様にあります。創業社長が一人ひとりのお客様を熟知していたように、お客様の数が数百人、千人、二千人と増えてもお客様の顔と名前がすべて頭の中に入っている、ということは理想ではありますが現実にはほとんど無理になってきますね。

## 困難な時代にごそ原点を見直す

バンザイが本年ご提案する「原点回帰」は、困難な時代にごそ創業の原点に立ち戻り、その理念や信念を大切にしようということです。

その「原点」の一つには「お客様」があり、そしてもう一つには「技術力」があるでしょう。お客様の

安全と快適なカーライフを守るために、サービス業の最大の資源である「技術」を提供することが自動車サービス業の原点ということですね。

そこで実際のサービスの業務で「原点回帰」を実践する上で目指すべきことは、一つには「コミュニティの再構築」であり、またもう一つは「さらなる技術革新」があげられます。コミュニティとは地域共同体なども訳されますが、ここでは地域社会、さらにビジネスの上からいけば地域とそこに住む人々ということになるでしょうか。自動車サービス業の基盤となる地域顧客のことです。

21世紀を迎えて以来、日本社会全体が直面している人口構成の変化は、少子高齢化、人口減という二つの要素を軸にして社会・経済環境に大きな変化を見せていくでしょう。その曲面となるのは東京オリンピックが開催される2020年頃からかもしれません。そのような時代にも選ばれる企業として、また持続可能な企業を目指していくうえで、「コミュニティの再構築」はまさに不可欠といえるでしょう。これもこの特集シリーズですにご提案してきた「絆づくり」の延長線上にあるテーマなのです。

## まずお客様をよく知ることから

先ほどの創業社長の例のように、地域密着でお客様の情報が手に取るように分かっている時代ならともかく、多数の顧客データをいかに適切に管理し、役立てるかがこれからのサービスビジネスの要といえるでしょう。いわば一人のお客様のプロフィールをよく知り、適切なタイミングでお客様の満足につながるサービスを提案することですね。そのためにはお客様の情報管理とその活用を見直してみることが必要です。

企業が成長していく過程では段階ごとにふさわしいシステムが必要になります。ここでいうシステムは必ずしもコンピュータを意味しているわけではありません。顧客カードを手作業で探していた時代からコンピュータソフトによる管理へと進化しても、その基本は変わりません。いかにきめ細かいデータを取り込み、整理しておくかということです。そしてその情報の元はお客様との接点にあることは言うまでもありません。その接点となるのは電話コールや訪問活動などさまざまですね。とくにこれからの時代は年配のお客様も増えてきますから、これまでの来店サービスに加えて、引き取りや納車などのサービスのウェイトも増えてくることが予想されます。しかし、とりわけサービスに直結するのは入庫時の点検と診断です。

オイル交換などのチャンスをとらえて各種テスターやスキャンツールを活用した診断を実施するのもよいでしょう。こうして蓄積した診断データを顧客データとリンクして管理することで、よりタイムリーで適切な提案が可能になるでしょう。顧客管理については自整業システムが役立ちますし、検査業務を改善しようと思えば検査システムがあります。しかしこれからの顧客管理は二つのシステムを結びつけ、お客様と車の情報を一元的に管理することが望ましいのです。「エコスキャンシステム」はまさにこのようなコミュニティの再構築にも威力を発揮するシステムになるでしょう。

## 技術のベースはサービス機器にも

もう一つの「技術革新」については言うまでもありませんが、最新の自動車技術に対応するサー

ビス技術をつねに磨いていくことは不可欠です。「技術力のブラッシュアップ」ですね。ただし、ここでも言えることですが、やはりその原点、もっとベーシックな部分を見直すこともお忘れなく。つまり技術革新のその最初のステップとして「弘法は筆を選ばず」、つまり道具を見直してみようということなのです。

昨年、一般社団法人日本自動車機械工具協会から一昨年2012年におけるリフト事故のまとめが発表されました。1年間の事故発生件数は25件、そのうち人身事故は5件、物損事故は21件となっています。主な事故原因は取り扱い不良15件、点検不履行が13件などとなっており、やはり正しい取り扱いの励行と、定期的な点検・部品交換の大切さを裏付ける結果となりました。

今年一年、自動車サービス業としての原点を見直す最初の取り組みとして、全社でサービス機器のチェックを実施してみるのはいかがでしょうか。お客様の目から見ても清潔で整理整頓されたサービス工場は気持ちが良いですね。言葉を尽くして説明せずとも、一目瞭然、企業の原点にある思いも伝わることでしょう。



# 胆振地域の中核拠点として 拡大するニーズに対応する販売・サービス体制を実現

トヨタカローラ苫小牧(株)ではこのたび苫小牧市内に新本社ならびに店舗、サービス工場を新築オープンし、同時に旧社名トヨタカローラ室蘭(株)より社名を変更、胆振(いぶり)エリア中心における新たな販売・サービス態勢をスタートしました。



国道に面した新店舗の外観。2階が本社



営業本部サービス企画課  
課長  
野島 博幸氏



ショールームから見える車検整備ストール



一般整備ストールにはタンデムリフトと  
テラスリフトを設備

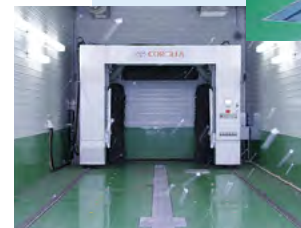


オレンジの看板が目印

## 地域顧客のサービスニーズに対応

同社は胆振エリア中心に新車7店舗、U-Car 2店舗を展開しており、今回完成した新本社・店舗は苫小牧市を東西に横切る幹線国道36号線に面し、中央に吹き抜けのコンコースをもつショールームがひととき目を引く斬新なデザインとなっています。

新店舗、サービス工場の計画にあたっては、「苫小牧エリアの顧客数が年々増加し、販売・サービス体制の拡充が望まれていました」と、営業本部サービス企画課課長の野島博幸氏。店舗も広くゆとりをもってレイアウトされ、サービス工場も11ストールから14ストールへと拡大されています。また敷地の一面には一昨年BP工場も併設されており、カローラ店としてあらゆるサービスへの対応を実現されています。



門型洗車機も  
屋内の洗車場に設置



ジオライナーとピットリフト付ワークステージで  
アライメントサービスに対応



タイヤサービスも専用ストールで

## 最新設備で効率化と環境改善を実現

サービス工場は14ストールにテラスリフト 10基、タンデムリフト 1基、ワークステージX 1基を設備し車検、一般整備、重整備まで幅広いサービスに対応しているほか、3Dアライメントテスター「ジオライナー」を導入し、足回りの高度なサービスへの対応も実現されています。とくにBPを内製化されていることから修復後の点検にはアライメントが不可欠とのことで、ボディサービスの高品質化にもつながる設備となっています。

また検査ラインは専用ストールに配置し、トリプルテスターほか最新のテスター機器を導入、4WD車比率の高い北海道には必須の固定式フリーローラーを設備されています。また洗車場として2ストールをあて、門型洗車機による自動洗車とリフトアップしての手洗い洗車の両方に対応しています。とくに北海道では車検時の下回り塗装のニーズが高いため、下回り洗車作業の省力化、作業改善を実現されており、さらに環境面の設備として各ストールに遠赤外線ヒーターを設備、すべて床面がフラットになるリフトなど効率的な設備機器とあいまって快適な作業環境を実現されています。

塗装ブース2基と  
下地ストールには  
排気ダンパーと  
パレット・レールを設備  
(BP工場)

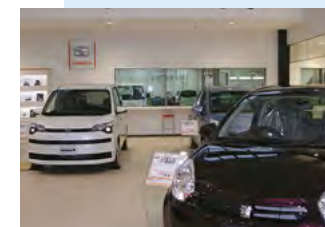


ブラックホークフレーム修正機を  
2基設備(BP工場)



ゆったりお待ちいただけるラウンジとサービスフロント

ショールーム中央は吹き抜けとして  
明るく空間づくりに



サービスストールに面して  
カウンターを設け、見える工場に



オープン感覚の  
サービス工場で安心感を  
アピール

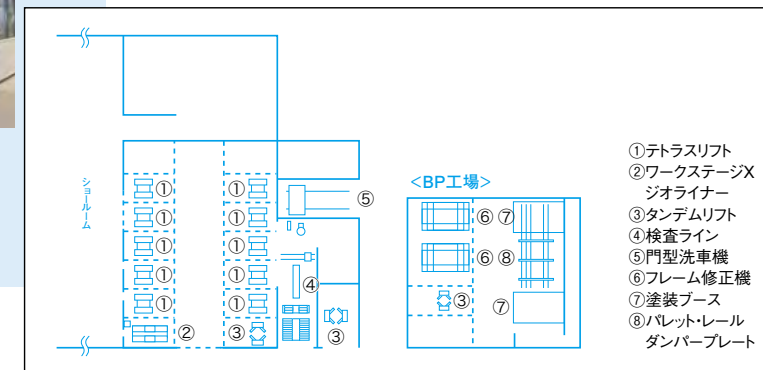


ショールーム中央に受付とドリンクコーナーを配置

## 「見えるサービス」で安心感をアピール

北海道においては通勤やショッピングなど日常生活には車が不可欠となっています。それだけに「バリューチェーンとしてサービスのウエイトはますます高まっています」と野島課長。とくに同店のお客様には女性も多く、サービス内容のご説明などにはとくに気を使われているそうです。ショールームの一角にはカウンターを設け、「オープンな感覚の工場で、実際にお車を見ていただき、ご説明もより分かりやすく、と心がけています」とのことです。

同社では全社の女性スタッフによるチームで各種の企画を立案されているとのことで、今後同店においても女性のお客様を視野に置いたイベント等を実施していきたいと期待を語っておられます。



# 来店しやすく、居心地よく… お客様への配慮を満載した新店舗を完成

三重県の西部、奈良県、京都府と境を接する伊賀市にこのたび(株)ホンダカーズ伊賀北の新店舗とサービス工場がオープンしました。お客様の入りやすさ、居心地のよさに配慮したショールーム、明るく作業環境を考えたサービス工場など、販売・サービスが機能的に連携した店舗作りに注目されます。



各系列ディーラーが並ぶ国道25号線に面した店舗



お客様駐車場にキャノピーを設けて来店しやすく



夜間も明るく、ご来店に配慮

**平日、夜間も来店しやすい店舗に**  
伊賀市は中部圏と近畿圏の境目にあたり、古くから京都への要衝として栄えた城下町です。市街地から東へ向かう国道25号線沿いに、社名も新たに(株)ホンダカーズ伊賀北としてスタートされたのは、長年にわたりこの地でホンダプリモ店を運営されてきた、旧社名、宮田自動機販売(株)です。現社長、宮田皓詞氏の先代、宮田春男氏が戦後間もなく宮田モーターズとして整備業を手掛けられ、その後画期的な車検整備のライン化システムを開発され、自動車サービス業界に多大な貢献をされてきたことでも有名な存在となっています。国道に面した新店舗は右側部分のお客様駐車場に大きくキャノピーを張り出し、白地に赤のコーポレートカラーがひときわ目を引いています。夜間はショールーム内とキャノピーにも照明を点灯、その効果で「お客様駐車場も明るく入りやすくなり、平日夜間のご来店もたいへん増えました」と宮田皓詞氏。これは期待以上の効果だったとのこと。



代表取締役  
宮田 皓詞 氏



ショールームの照明にはすべてLEDを採用



待合コーナーにはテーブルとソファセットを配置。気軽に座っていただける

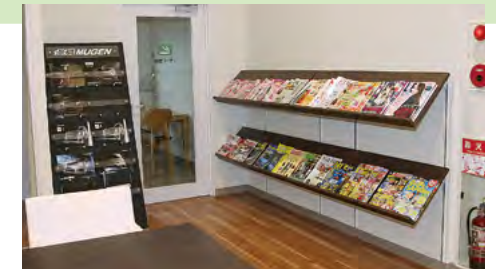


検査結果がショールームのモニターで見られる。AEDも設置

商談室は2ヶ所、ほかに納車室も設備。iPadで商談もスムーズに

## サービスに作業性とアメニティを追求

サービス工場は従来、「既納客数に対してピット数も不足がちでした」(宮田社長)とのことで6ストールに増やし、タンDEMリフト 5基、アライメント仕様のワークステージX 1基が設備されています。また検査ラインにはトリプルテスターと固定式フリーローラー、全自動ヘッドライトテスターとネットワークシステムが導入され、同店で推進されている短時間車検をサポートしています。また一番奥のストールをハイブリッド専用ピットとして、フィットハイブリッドを初め今後さらに増加するサービスニーズへの対応を可能としています。工場内のレイアウトはメカニックも参加して動線を検討、作業しやすく効率の良い設備配置とされているとのこと。休憩室やシャワールーム、更衣室も完備し、快適に働けるアメニティを実現されています。



サービスの待ち時間もくつろいでいただけるよう雑誌類も充実、喫煙室も完備



多目的トイレも完備



女性のお客様にパウダールームも



サービスの効率と快適な環境を実現

トリプルテスター、固定式フリーローラーを設備した検査ライン



ネットワークシステムで短時間車検も容易に



ハイブリッド専用ストールも完備

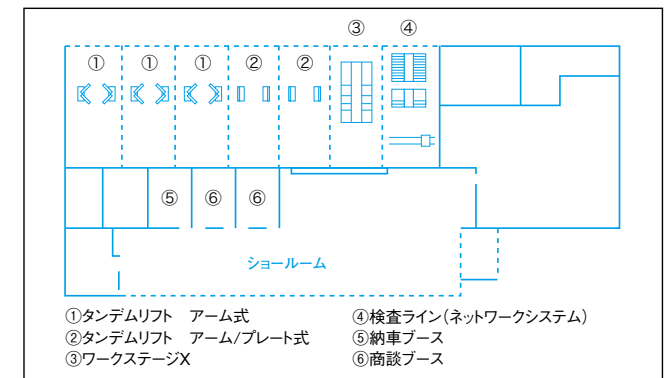


アーム式、アーム/プレート式のタンDEMリフトを5基導入

お客様に「ひと目で分かる」情報提供ボードを活用

## お持ち込み、お引取りの短時間車検100%を実現

同店での立会い・短時間車検は個人顧客ではほぼ100パーセント。ショールームの待合コーナーからは大きなガラス越しにサービス工場が見えるようになっており、ここでも「お客様が自然に座ってお待ち頂けるようになりました」(宮田社長)とのこと。店舗形態とサービスが連動して、お持ち込み、お引き取りにも気軽にご来店いただけるスタイルになっています。ショールーム奥には個室の商談ブースが2ヶ所あり、また別に納車専用室が設けられ、ショールーム内はBGMのみとして、店内放送や電話の音も一切流さないことで、お客様と落ち着いて対話でき、商談、納車もたいへんしやすくなったとのこと。新店舗の完成ともなって同店では夜間の営業時間を8時まで延長、前述のように平日、夜間のご来店効果につながるなど、今後さらに販売、サービス両面への効果が期待されています。



①タンDEMリフト アーム式 ④検査ライン(ネットワークシステム)  
②タンDEMリフト アーム/プレート式 ⑤納車ブース  
③ワークステージX ⑥商談ブース

# BP工場を来店型ショップに… 自社顧客をターゲットに新店舗をオープン

八戸市を中心に7個所のSS店舗とコバック車検店舗のほか、カーライフ、ホームライフ関連まで幅広い事業を展開する(株)七洋では、このたび钣金塗装専門店「モドーリー八戸沼館店」をオープン。グループ全体の顧客をベースとした直需主体のショップコンセプトと、お客様の直接ご来店に配慮した店舗・工場のあり方に注目されます。



店舗の外観。幹線道路からも至近



八戸沼館店 店長  
工藤 正義氏



女性のお客様にも  
来店しやすい店づくり



お客様駐車スペースも繁忙時は不足ほど入庫

## グループの顧客をベースにビジネスを拡大

八戸市内から八戸港への幹線道路にほど近く、このたびオープンした同店新工場はモドーリーのキャラクターを大きく描いた看板とキャノピーがひととき目を引いています。近隣にはショッピングモールや家電量販店も建ち並ぶエリアとあって通行車両への認知度も良好です。

新店舗の計画について同店の店長、工藤正義氏は「コバック店での車検も順調に伸びており、カーライフ事業全般を展開する上で、钣金塗装に力を入れていくためです」とのこと。SSと車検のお客様をベースとして一定台数の入庫が見込まれ、また同社の保険部門から損保による入庫もあるとのこと。そのため直需のお客様を中心としてお持ち込み、お引き取りの入庫により、お客様にメリットある3段階のメニューで高品質な補修サービスの提供を可能としています。



3段階のメニューでニーズに対応



キッズコーナーも完備



塗装の種類をサンプルで  
分かりやすく紹介

## 最新設備で高品質と環境をアピール

新店舗は前面にキャノピーを設けたお客様駐車スペースを設け、フロントはガラス張りとして明るく来店しやすく配慮されています。工場は車体修正から下地、サンディング、塗装まで計8ストール。3ストールの認証工場も併設されています。

車体修正には2基のNEXT修正システムを導入、下地ストールには天吊り式乾燥機と床下集塵装置のダンパープレートを設置し作業効率と環境に配慮されているほか、横移動用のレールを設置して塗装ブースまでパレットでの移動が可能となっています。

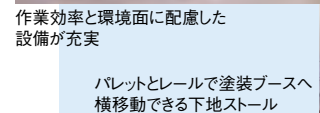
これらの設備は高品質な補修サービスを効率よく行えることはもちろん、「女性のお客様も足を運んでいただける店舗、工場として清潔感のあるきれいなイメージにすること」が目的です。工場内も内壁を張り、鉄骨部分もピンクにするなど明るい雰囲気になっています。



事故修理にも車体修正装置で  
正確に復元



サンディングストールには  
天吊り乾燥機、床下集塵装置を設備



作業効率と環境面に配慮した  
設備が充実



スプレーキャビンで  
正確な色合わせを実施



高品質な塗装に不可欠な塗装ブースを設備



認証工場は3ストール。  
二柱リフトを設備

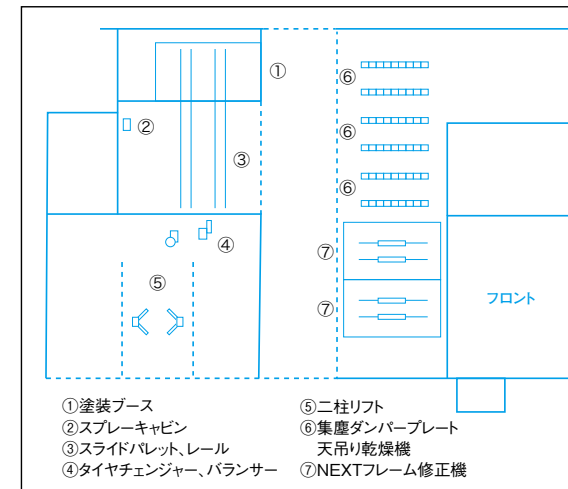
効率化、環境機器も充実

## ニーズをとらえた提案ビジネスを確立

「ほぼ100パーセント、直接のお客様をもっていることが当店の強みです」と工藤店長。オープンして間もない現在、すでにコバック店からの入庫のほか、新規で直接ご来店されるお客様も増えているとのこと。

メニューをご説明して、お見積り、受注までの提案ビジネスが同店の基本です。そのためフロントには各種サービスの価格表のほかパネルのサンプルによるメニュー見本も掲示、見やすく分かりやすいご提案を行っています。「接客も従来から車検のコバック店で社内にノウハウがあるので、それも役立っています」とのこと。保険の手続きやアドバイスなどきめ細かい対応も大切とのこと。

オープン以来、急増する入庫に急ぎスタッフを2名増員して対応、「ようやく流れがスムーズになってきました」とのこと。今後はシステムをより効率よく運用して、さらにサービスと品質の向上につなげていきたいと抱負を語っておられます。



# SHOW ROOM

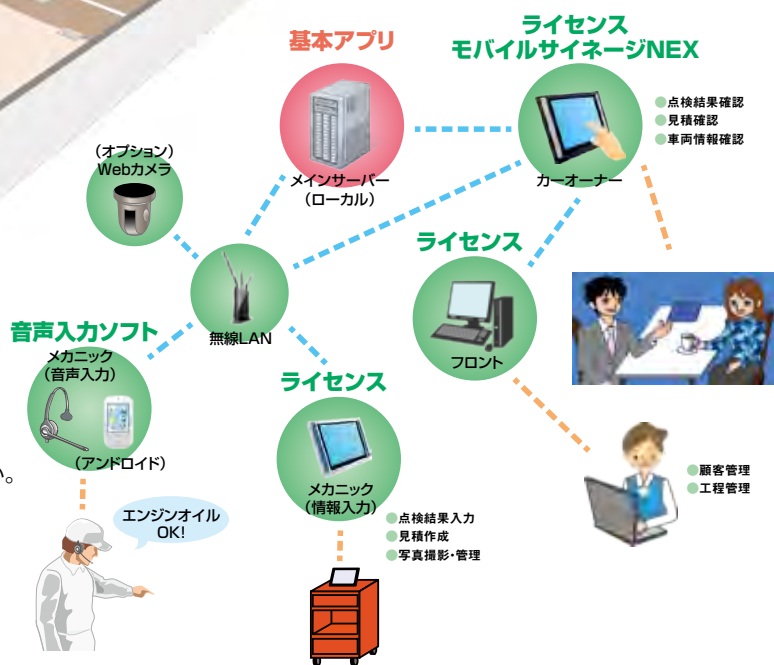
## デジコミⅡ（自動車整備業務支援システム）

デジコミⅡは、自動車の点検・整備内容をカーオーナーに分かりやすく説明するツールです。作業状況がひと目で分かる工程管理画面もあり、フロントとピットとの効率的な連携をサポートします。



### 基本パッケージ

基本アプリ	1個
ライセンス	3個
モバイルサインージNEX	1個
音声入力ソフト	1個
サーバー	1台



### こんなお客様にお奨めです

- 来店型車検の強化もしくは立ち上げを行いたい。
- ショールームとピットが離れている。
- フロントとピットの連携を強化したい。

### 対応機能

- リアルタイムに表示する点検内容 ..... 交換の必要な部品がひと目でわかります
- 点検結果を音声で入力 ..... メカニックが画面に触ることなく、音声を入力するだけで点検結果が反映できます。
- 部品交換の必要性がよく分かる動画 ..... モバイルサインージNEX(交換部品PR動画)を搭載。
- 商談ルームでお客様と見積選択 ..... 点検結果を見ながら、お客様と見積選択ができます。
- 工程管理でフロントとメカニックの連携強化 ..... ピットごとの作業内容が一覧で確認できます。
- 必要に応じてライセンスの追加可能(オプション) ..... 2ピットで作業/2テーブルで商談のようにライセンスの追加が可能です。
- WEBカメラでカーオーナーの安心度アップ(オプション) ..... 自分の車がきちんと点検・整備されていることがリアルタイムで確認できます。

# SHOW ROOM

## モバイルサインージNEX（交換部品PR動画）

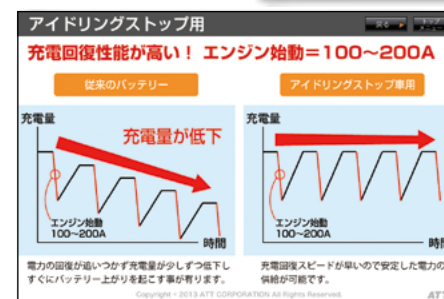
iPadを使用して車検内容や定期交換部品の重要性を映像で分かりやすく説明します。クルマのことに詳しいカーオーナーが少ない中で、言葉だけではなかなか伝わらない交換部品の役割を理解していただくのに最適なツールです。

### 主な機能

- 車検整備や定期交換部品の重要性を動画で分かりやすく説明します。



- 保安基準値などの重要な内容を静止画で分かりやすく紹介します。



### 収録コンテンツ

次の19種類の定期交換部品コンテンツが収録されています。

1 エンジンオイル	2 エンジンオイルフィルタ	3 ATフルード	4 CVTフルード
5 パワステベルト	6 PSフルード	7 ファンベルト	8 スパークプラグ
9 バッテリー	10 エアクリーナー	11 エアコンフィルタ	12 タイヤ
13 ブレーキパッド	14 ブレーキフルード	15 ドライブシャフトブーツ	16 マフラー
17 冷却水	18 ウインドウォッシャー液	19 ワイパーブレード	



# SHOW ROOM

## MAHA4輪同時計測・シングルローラー式シャシーダイナモメーター

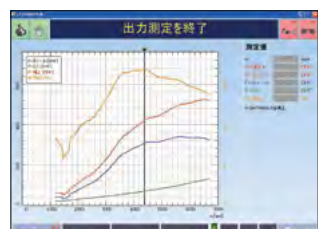
最新の技術を取り入れたあらゆるテクノロジーに対応し、実走行に近い状態を作り出します。



- タイヤとローラー間の接触が一箇所なので、最適なトラクションが得られ、タイヤの変形が少なく、測定・計測中のタイヤ温度の上昇を抑えられます。
- モータリング装置により、2輪駆動車でも4輪を回すことができ、またリターダ(抵抗)で実走行に近い負荷をかけることが可能です。

### 測定・計測可能項目

- エンジン出力(連続測定・個別測定・加速測定)
- 負荷シミュレーション(ドライビングシミュレーション、定速度、定トルク、定エンジン回転)
- 馬力計測 ●損失馬力
- スピードメーターテスト(300km/hまでの高速シミュレーションが可能)
- 走行距離(高出力車の長時間連続テストにも対応)
- ABS・トラクションコントロール



エンジン出力計測画面



負荷シミュレーション画面



ドライビングサイクル  
(※オプション)

# SHOW ROOM

## エコスキャン・MST2000オンラインソフト

マルチサポートツール(MST2000)のエコスキャンシステム(ESS1000)とのオンラインソフトを新たに開発しました。顧客・車両情報と診断データの一元管理が可能です。(ソフト型式:ESS-OL-MST)



## HT-317 スクリーン式ヘッドライトテスター



- HT-307型のモデルチェンジ機。上下・左右計のアナログメーターがデジタル表示になりました。
- 2つのダイヤルから1ボードのレバーで操作が可能になり、走行灯でのバランス調整やすれ違い灯でのエルボー点位置合わせの作業性が向上しました。

型 式	型式試験番号	測定距離	指示範囲		
			光度計	照射方向	ライト取付高さ
HT-317	JASEA-H-38	1m	走行灯 0~1200hcd すれ違い灯 0~800hcd	上20.0~下35.0 (cm/10m) 左35.0~右35.0 (cm/10m)	25~120 (cm)

## ポートワッシャー(下部洗浄装置)

- 汚れ具合によって、洗浄速度を「低速」「高速」に切り替えができます。
- エミネント(門型洗車機)との連動が可能です



型 式	PWU-750K2
対 象 車	軽自動車~普通乗用車
走 行 速 度	低速:1.6m/min、高速:4.3m/min
モ ー タ ー	走行用 AC200V 三相 0.2kW

(下部洗浄装置を使用する場合、別途高温温水洗浄機が必要です)

## OD-700シリーズオイルドレン



- オイルエレメント置場をサイズアップ。
  - オイル受け皿が深くなりました。
  - 油面計、フィルターレンチ用フック装備。
  - 大型キャスター採用。
- ※選べるカラー



型 式	全 高	容 量	ポンプ吐出量	質 量
OD-700	最大	55L	約10L (40回転)	15kg
OD-700PG	1,739mm			17.5kg
OD-700APN	最小 1,128mm		エア駆動 48L/min	21.5kg

MSC経営戦略会議

第104回研究会を開催

全国の先進的整備業経営者の研究組織であるMSC経営戦略会議では、昨年11月27日～28日の2日間、東京都江東区有明のホテルサンルート有明にて第104回の研究会を開催しました。

今回は講師としてプラクティカル・ビジネス・コーチング(株)の代表取締役、田縁文男氏を招き、「大繁盛店3つの秘訣 今、マーケットが求めるものとは?」と題して講演が行われました。田縁氏は大繁盛店の秘訣として、時代変化への対応力、顧客の声に耳を傾けるマーケティング力、そして経営と店舗運営における戦略、の3つのポイントをあげ、具体例をあげてその要諦を詳述。またこれからのマーケティングターゲットとして50歳以上の年代層、女性顧客の重要性やそうした顧客を意識した清潔感のある店舗作りが必要と述べられました。

二日目は東京ビッグサイトで開催された第43回東京モーターショーを見学。各メーカーの先進的なニューモデルの展示とともに、スマートモビリティや衝突安全システム、自動運転システムなど、さまざまな先進技術のプレゼンテーションにも会員たちの興味深い視線が注がれていました。



開会挨拶を述べる議長、小川利明氏



プラクティカル・ビジネス・コーチング(株)代表取締役、田縁文男氏



大繁盛店となるポイントを詳述

感動夢工場 第27回研究会を開催

らくらく車検工房、四輪工房など各工房ショップで構成する感動夢工場では、第27回目となる研究会を昨年10月17日～18日の2日間にわたって札幌市の札幌全日空ホテルで開催しました。

今回は札幌に本社を置くNBCコンサルタンツ(株)の常務取締役、紅本巨氏を講師として「社長が65歳までにすべき10のこと」と題して講演を行いました。

事業継承を念頭において経営者がやっておくべきこととして紅本氏は、「後継者をプロの経営者に育てる」こと、「社長以外の誰もが無理だと笑うような夢を描く」こと、「社長とまったく異なる意見を言える幹部を3人育てる」ことなど10項目をあげ、企業経営にとって人の活性化がポイントとなると強調されました。事業継承がまさに焦点となりつつある多くの会員企業にとって興味深い講演となりました。

二日目は北広島市の自動車解体業、伊丹車輛(株)に研究の場を移し、「リサイクルショップARUYO」を見学。豊富な自社在庫を広く一般ユーザーに公開して販売するショップ形態と、約500台もの車両を展示し、ユーザーが自分で必要なパーツを外して買い取る「ecoひろば」などユニークな販売手法に参加者の関心が寄せられていました。



挨拶を述べる会長、高間専一氏



NBCコンサルタンツ(株)常務取締役、紅本巨氏



「リサイクルショップARUYO」を見学

BANZAI GUIDE

2013オートサービスショーin福岡支店 開催!

バンザイ福岡支店ではさる11月19日～21日までの3日間、昨年7月に開催された第33回オートサービスショーにおいて発表した新商品を一堂に取り揃えた内覧会を開催しました。

主な展示商品は「高機能ヘッドライトテスター」「既存ビット対応イーグルNXリフト」「節水型門型洗車機」「大型車用トルコンチェンジャー」「デジコミII」「進化型オイルドレン」など、これからの高品質・高効率サービスの主役となる新商品として、実演プレゼンテーションにより特徴、機能を分かりやすくご紹介しました。



福岡支店ショールームに連日大勢のお客様が来場されました



各種スキャンツールもデモンストレーション



門型洗車機など屋外展示コーナーも充実



注目のスーパーリライト、急速充電器も展示



オイル・フルードサービス機器も、より高度に進化



増加するバスのATF交換に対応、バス用ATFチェンジャー

編集後記



新年あけましておめでとうございます。今年の冬も「寒い冬」となるという事で、寒がりの私としては春の訪れがより一層待ち遠しく感じます。私の担当する足回り製品はこの時期が一番慌しくありますので、うがい・手洗い、そして暖気運転にも気をつけて「寒

い冬」を乗り切っていきます。この1年が皆様にとって素晴らしい1年になりますようお祈りするとともに、今年もタイムリーに楽しく様々な商品や情報を提供する「BANZAI NEWS」を目指し頑張りますので宜しくお願い致します。

<佐藤>