

小型車～大型車の診断にこの1台!

次世代型スキャンツール

# MST3000

マルチサポートツール



ハンドルベルト  
を採用

※画像はイメージです

大ヒット商品

バンザイオリジナル  
MST2000の後継モデル!

8メーカー  
国産車

21メーカー標準対応

9メーカー  
欧州車

4メーカー  
国産トラック

MST3000 標準搭載

故障コードの読取・消去	J-OBDIIの対応	フリーズフレームデータ読取	大画面 7インチ液晶 タッチパネル	音声 ガイダンス 機能搭載	アップデート 本体保証 3年付き	1年間の 修理ホットライン 付き	愛車の 健康診断plus 搭載
作業サポート	データモニタ	アクティブテスト					
カスタマイズ	レディネステスト	点検モード(独自機能)					

- タッチパネルで直感的な操作が可能
- 長期サポートと安心の修理ホットライン付き
- 「車両選択ショートカット」機能を搭載
- データモニタのグラフ化などトラブルシューティングに欠かせない機能を搭載

# BANZAI NEWS

2016  
Autumn  
300

特集

BANZAI NEWS

時流を読む。

～イノベーションに必要なものとは?～

サービスの「価値」を2倍に上げる!

コミュニケーションアップで「顧客創造」の戦略へ



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  
大阪府東田東3-3-11  
TEL 06-6744-1041  
E-mail: osaka\_br@banzai.co.jp

海外販売部  
東京都港区芝浦4-16-23  
AQUACITY芝浦8F  
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  
東京都港区芝浦4-16-23 AQUACITY芝浦8F  
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

●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)

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製造及びサービス  
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います。



紅葉の香嵐溪 ————— 愛知県豊田市

その昔、三河から信州へと続いた塩の道、三州街道の足助(あすけ)宿。奥三河の景勝地、香嵐溪の河畔を真紅に染めた紅葉は、秋の陽ざしに輝いてゆるやかな川の流に照り映えています。夏には水遊びの家族連れで賑わった河原にも、深まってゆく秋の訪れ…。

### ★歳時記

- 10月 10日 体育の日
- 11月 3日 文化の日
- 7日 立冬
- 15日 七五三
- 23日 勤労感謝の日
- 12月 21日 冬至
- 23日 天皇誕生日
- 25日 クリスマス



### ●目次

- ★特集 時流を読む。…………… ①  
～イノベーションに必要なものとは?～  
サービスの「価値」を2倍に上げる!  
コミュニケーションアップで「顧客創造」の戦略へ
- ★300号記念特集…………… ⑥  
自動車サービスとともに… 300号までの歩み
- ★モデルショップ訪問【大分トヨタ自動車株式会社 BPセンター】… ⑩  
高度化する車体整備ニーズに対応  
CS、ES両面につながる効率化を実現
- ★モデルショップ訪問【いすゞ自動車近畿株式会社 明石サービスセンター】… ⑫  
カーライフサービス満足度のカギを握る  
女性の視点に立った店舗が誕生
- ★ショールーム…………… ⑭
- ★バンザイフォーラムにご来場ありがとうございました…………… ⑱
- ★ロータリー…………… ⑳
- ★BANZAIガイド…………… ㉑

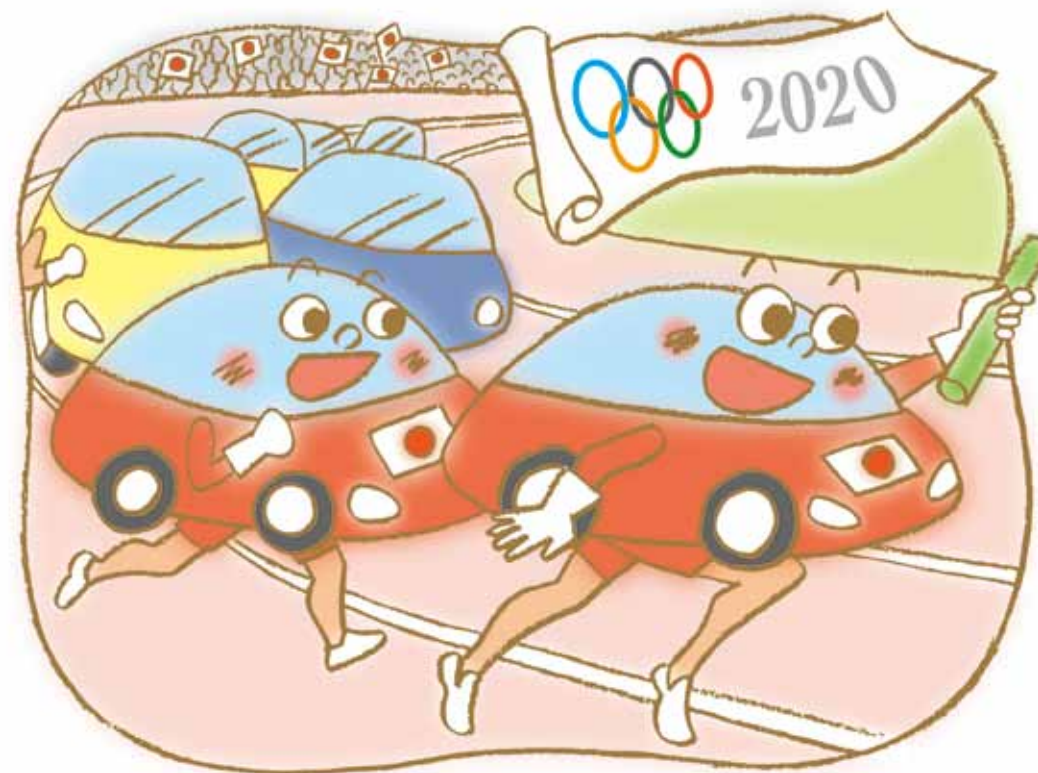
## 特集

BANZAI NEWS

## 時流を読む。

～イノベーションに必要なものとは?～

### サービスの「価値」を2倍に上げる! コミュニケーションアップで「顧客創造」の戦略へ



ブラジル、リオデジャネイロでのオリンピックは開催までのさまざまな懸念をよそに無事に閉幕しました。表彰式で掲げられた日の丸の数の多さは、わが国オリンピック史上最高の回数に上るといふ、日本の若いアスリートたちによって成し遂げられた快挙でした。そして4年後、2020年にはいよいよ東京での開催が迫っています。経済、社会を巡る懸案にも解決の糸口をつかんで、未来への新たなスタートを切りたいものです。

**「つなぐ」関係プレーで大きな成果に**

地球の反対側の南米・ブラジルでのオリンピック開催とあって、この夏は連日のテレビ観戦で睡眠不足の日々を過ごされた方も多かったのではないのでしょうか。3週間に及ぶ熱戦の結果、日本は金メダルの数では、東京、アテネの16個には及ばなかったものの、全メダル数では41個という過去最高のメダルラッシュとなりました。

競技の中には予想通り、あるいは予想を上回る活躍を見せてくれた種目もたくさんありました。また残念ながらメダルには及ばなかったものの感動のドラマを見せてくれた場面もありました。その結果は様々ですが目標に向かってひたすら努力する姿はいいものです。

見る人によって印象は異なるのですが、今回のオリンピックでも団体戦やリレー競技に強い日本という特徴が発揮されたのではないのでしょうか。あえて一つだけ例をあげるとすれば、陸上の400メートルリレーでの4選手の活躍は見事でした。一人ひとり100メートルの決勝進出も果たせない10秒台の記録だったのですが、4人でバトンをつないだ結果は何と37秒台という素晴



らしい記録で、最後はあのボルト選手に惜しくもかわされましたが、わが国の陸上トラック競技では初の銀メダルを獲得するという結果でした。このチームジャパンの快挙に海外のチームも驚いたのだそうですが、その速さの秘密は4人のバトンパスにあったのだそうです。海外のチームが4人の「走り」によるレースを展開したのに対して、チームジャパンは「つなぐ」ことを重点に、いかにスムーズに無駄なくリレーするかを追求しました。つまり「リレーションシップ=関係プレー」による成果だということです。

**情報の共有と発信で、お客様をサポート**

さて、企業も言ってみればひとつのチームです。顧客の満足度を追求し、企業収益を向上させるという目的のために、組織としてチームワークを実践することが基本です。営業担当者がお客様の窓口として顧客対応や入庫予約などを取り仕切るという形よりむしろ、今では営業、フロント、メカニックそれぞれが連携してお客様とのコミュニケーションに対応するという形が普通に行われています。チームワークの良さがお客様への対応の良さにつながります。いかにチームの連携を高めるか、そしてお客様とのコミュニケーションを円滑にするかがスムーズな対応と顧客満足に直結します。チームのスタッフ全員がお客様の情報を共有する、相互のコミュニケーションを緊密にすることがきめ細かい関係プレーの前提ですね。そしてもう一つ、これもしばしば取り上げていることですが、お客様への情報発信をあらゆるシーンで行っていくことが大切です。サービスの必要性に

始まり、よりマニアックなメカニズムの知識まで、お客様のレベルとお車の使用形態を踏まえた情報提供を行いたいものです。これも診断、提案の一環として行うことはもちろんですが、日頃から、例えばショールームやお客様待合コーナーなどにデジタルサイネージを備えておいたり、またホームページにこうした知識を紹介するページを設けるなどの情報発信を行っていくことが効果的でしょう。

**無形の商品をどう伝えるか？ が決め手**

サービスは無形性の商品であるといわれます。点検の結果、どの個所がどう摩耗、劣化しているのか、整備しないとどういう不具合が起きるのか、ていねいに説明をしなければお客様に納得していただくことはできません。メカニズムに詳しいお客様と知識の少ないお客様では対応も異なります。その意味でも、日頃からのお客様への情報発信の取り組みが大切になります。

ある注文住宅メーカーでは受注営業活動の一環として現場見学会の開催に力を入れています。一般的には完成してからの見学会は多いのだそうですが、このメーカーでは建築途中の段階で、完成してからは見えない内部の構造や素材の品質を見ていただくことに力を入れているのだそうです。耐震構造や高品質な部材についての説明、さらにはていねいな施工のポイントなどを解説しながら見ていただくことによって、お客様に「良い家とはどういうものか」という知識を持っていただくことが目的です。もちろん自社の技術、品質についての自信がなければこれはできません。そうしてお客様に「良い家」を見極める目を持って

ただこう、そのうえで自社を選んで頂こうということなのです。一般の人には見えにくい部分を見て頂き、技術的な部分も分かりやすく説明するという、これも情報提供です。自社の商品、技術に自信を持っていなければできませんね。そして自社の提供する商品の良さを理解して使っていただきたいという技術者のプライドの表明であるともいえます。

この例はまさに、本特集でも述べてきた「お客様を育てる」ための試みだといえるでしょう。ドラッカーの言う「顧客の創造」ですね。

かつて高度成長時代に手抜き建売住宅が社会問題になったことがありました。外見は立派ですが見えないところは材質も工法も安かろう悪かろう、とにかく売ってしまえばそれでお終い、という悪質な業者が続出した時代でしたが、いまはそんなわけにはいきません。高品質は当たり前、さらに信頼性や安心感という目に見えない付加価値をお客様にどう理解して購入していただくか、そして気に入って建てた住宅に、長年にわたって満足して住んでいただくかということが住宅メーカーのあり方です。住宅のみならず、消費者のライフスタイ



ルをサポートすることがこうした耐久消費財を販売する企業のコンセプトと言えるでしょう。

住宅に次いで高額な商品であるクルマの販売やサービスにも、このような「いいお客様」の存在が重要です。「違いの分かる」お客様をどれだけ多く持っているか、それが企業としての強みです。そして技術力や接客を含めたサービスの品質や、お客様へのサポート体制など、自社の「違い」をどうアピールしていくか、そこに顧客創造のヒントがあります。自動車サービスで受入点検でお車をリフトアップしてお客様に説明するのも同様です。実際に目で見て頂くことは、理解、納得の早道です。

### 情報発信＝知識の提供で満足度を2倍に

タイヤ交換をしたお客様に、「サービスで窒素ガスを充てんしておきました」とお車をお渡ししただけでは、知識のないお客様にとっては特別な付加価値は感じられません。窒素ガスの特徴や、タイヤに充填した時の効果を知っているお客様でなければ、このサービスは無意味になってしまうかもしれないのです。よほど走りこだわりの持っているお客様でない限り、普通のカーオーナーであれば、窒素ガスの効果で「走りが見違えるほど

良くなった」と感じられることはまずないでしょう。

結局は、「なんだ、普通の空気と全然変わらないじゃないか」くらいの感想で終わってしまうかもしれません。あげくはガソリンスタンドで普通のエアを補充したりして、効果が実感できないまままで終わってしまうかもしれません。次回お勧めしても「いや、いいよ」ということになってしまうのではないのでしょうか。これでは失礼ながら「猫に小判」のサービスということになってしまいます。

例えば女性のお客様に窒素ガスの充填サービスを実施したとしましょう、家に帰られた奥様がご主人に「何だかよく分からないけど、窒素ガスとか入れてくれたんだって」と報告します。ご主人に知識があれば、「おう、それは良かったじゃないか。今度お礼を言っておこう」、と言っていただけかもしれません。反対に「何それ？ 余分なサービスをされたんじゃないか」と言われるかもしれません。二つのケースでは、お二人の満足度には大きな差がありますね。

これも本シリーズで取り上げた事例ですが、レストランでのお客様の満足度は単に「おいしかった」ということだけではありません。提供された料理の「品質」はその半分に過ぎません。すなわち、料理の「素材」、料理する際の「技術」、その結果としての「味」だけではなく、お店の雰囲気やウエーター、ソムリエの接客などが相まって「満足」を創り出しています。つまり「モノ」「品質」だけではお客様への満足度は半分に過ぎません。分かりやすい説明や、きちんとした情報提供がともなえば、その満足度を二倍にできるということです。

そのサービスについての知識を持っているかいないかで、お客様の満足度は大きく異なります。つまり、ていねいに説明をするだけで確実に満足度がアップできるということです。

### 「違い」の分かるお客様を増やしましょう

窒素ガスだけでなく、アライメントやバッテリーについても同じです。「走る」「曲がる」「止まる」、そして「より快適に走る」「よりクリーンに走る」、そういう車に関わるすべての知識をお客様に持っていただくことは、サービスの真の価値を理解していただくことでもあり、またお客様のカーライフをより豊かにすることにもつながります。

ショップの側からすると、同じサービスを提供していても、顧客創造に力を入れているお店とそうでないお店では、お客様に与える満足度、付加価値にも大きな差が出てくることになります。

サービスを提供する側にとってみれば、日頃からそういう知識やサービスの効果をアピールし、「次回の入庫の際にはぜひお試ください」とアナウンスしておくことによって、こうしたサービスは生きてくるのではないのでしょうか。お客様にとって、知識があることによって初めて感じ取れる「違い」というものが大切なのです。「違い」を感じ取れることによって「満足」の度合いも大きく異なります。そういう「違いの分かるお客様」を創ること、それが本シリーズでご提案している「顧客の創造」なのです。

### お客様にとって「特別」なお店に…

車の進化にともなってサービスの環境も大きく変化します。最新技術、最新の設備機器の導入は

サービス工場のイノベーションに不可欠です。そしてこれらの設備、サービスの環境はそれだけでは新しい価値を生み出すことは出来ません。これらの設備、技術を生かしたお客様へのサポート体制を積極的にアピールし、お客様とのコミュニケーションをより密接にすることで、自社の存在を「特別な＝プレミアムな」ものにすることができるよう。さて、バンザイニュースはお蔭をもちまして創刊から300号を迎えることができました。自動車が修理なくしては走れないものであった時代から、サービスに「安心」や「快適さ」などの付加価値が求められるようになった「故障知らず」の時代へと、自動車サービスの位置付けも大きく変化しました。そしてガソリンから電気、水素で走る自動車へ、さらにはITと融合し、人に代わる知能を持った自動運転の自動車まで、近い将来には現実のものになろうとしています。

進化し続ける自動車のサービスを支える皆様とともに1世紀。皆様とバンザイとを結ぶ絆として、これからもバンザイニュースをご愛読いただきますようお願い申し上げます。



自動車サービスとともに...

# 300号までの歩み



### 戦前の「萬歳ニュース」創刊号

1933(昭和8)年に発行された第一号。「萬歳カタログ23号発行さる」、「重心測定機発表さる」などの記事が見られる。



### 現在のバンザイニュース創刊号

戦後ふたたび創刊された第一号、戦前のニュースを踏襲して「ニュースと智識……如何にすれば自動車は安く走るか?」がテーマ。

### もう一つのバンザイニュース

現在のバンザイニュースが創刊されたのは終戦から5年後の1950(昭和25)年3月のことでした。しかし、実は戦前に始まる「もう一つのバンザイニュース」がありました。それはバンザイが「萬歳貿易商会(BTC)」を商号としていた頃にさかのぼります。当時の店主、白田壽治(創業者柳田諒三の弟のち第二代社長)は宣伝にたぐいまれな才能を持った経営者でしたが、1933(昭和8)年「萬歳ニュース」として第一号を発行しました。



戦後再建された日本橋の本社

**No.9**  
1934(昭和9)年発行

ボーリングマシン「ストーム」を紹介

**No.22**  
1955(昭和30)年発行

ウィーバー社製アライメントテスター、グレートン社製シャシーダイナモーター等を紹介



1949(昭和24)年頃の芝工場(現在の本社所在地)

### 業界動向や経営の記事も掲載(1930~)

この戦前のバンザイニュースはB5版8ページほど、毎月2回発行と、現在から見ても精力的な制作ぶりであったことがうかがえます。第二号には「お願ひ」として「このニュースの目的は弊店の一奉仕として業界の動向、新製品の御案内、経済的経営法研究の発表にあります。(中略)真に皆様のニュースとして御利用下さい」とあり、当時から高邁なメディアとしての理念をもって制作されていたことが分かります。



活版印刷であった当時にして、月2回発行・充実した情報量は驚嘆に値する

**No.43**  
959(昭和34)年発行

足立車検場に納入したBTC車検テスター、大型車用埋設式シリンダーリフト等を掲載。

**No.85**  
1967(昭和42)年発行

第9回目の「機械工具展(オートサービスショー)」を特集。写真は林忠彦、田中良正両氏が担当。富永一郎のマンガ、読者クイズも人気に。

**No.125**  
1974(昭和49)年発行

車検需要対策、規制が強化されていく排気ガス対策などの特集企画。

### 復興から経済成長の時代へ(1950~)

戦後数年の間はおそらく物資も不足していたと思われ、ペラ片面ガリ版刷りの臨時版「萬歳ニュース」がしばらく発行されていたようです。そして1950(昭和25)年、ふたたび創刊されたバンザイニュースは戦後の復興と軌を一にして、次第に内容も体裁も次第に充実したものになっていきます。1960(昭和35)年発行の50号の頃には表紙もカラー印刷となり、1966(昭和41)年発行の80号の頃にはB5変型判となっていました。池田内閣による所得倍増計画に象徴されるように、わが国は飛躍的な経済成長をとげ、庶民の暮らしも豊かになっていきました。

'40 '50 '60 '70

- 45 終戦
- 47 「サザエさん」連載始まる
- 49 ベビーブーム始まる
- 50 バンザイニュース創刊
- 53 テレビ本放送開始
- 59 皇太子(現天皇)ご成婚
- 60 所得倍増計画発表
- 64 東京オリンピック開催
- 66 ビートルズが来日
- 69 アポロ11号月面に着陸
- 70 万国博覧会開催
- 72 札幌オリンピック開催
- 74 日本初のコンビニが開店
- 75 社名を「バンザイ」に変更
- 79

## 高度成長時代へ、マイカーも急速に普及

1964(昭和39)年には東京オリンピックが開催され、首都高速道路や東名高速など社会的インフラの整備も進み、日本は高度経済成長への途を歩んでいきます。自動車ではトヨタ・パブリカ、カローラや日産サニーなど大衆向けの車が生産されてモータリゼーションも本格的に進展し、一般生活者にもマイカーが夢ではない時代になっていきました。



B5変形版となったバンザイニュース自動車を巡るエッセイや読み物、マンガや巻末には詰将棋、詰碁などのバラエティ記事も

このような世の中の流れに合わせて、バンザイニュースの誌面の内容も商品紹介や経営論ばかりでなく、エッセイや軽い読み物記事も採り入れていきます。「モデル工場めぐり」もこのころから始まりました。

**No.160**  
1981(昭和56)年発行

車検整備の効率化、システム化をテーマに、BACSSシステムが登場。縦移動式と横移動式があった。

## 自動車サービス業にも大きな変化が

60年代から70年代へ、急速に拡大し始めたわが国のモータリゼーションは、そのひずみともいえる影響を社会に及ぼしていきます。自動車保有台数は右肩上がりであり、大気汚染などの公害や、交通事故の増加など、社会的な弊害も表れてきました。これに対応するため排ガス規制や安全性に関わる各種規制が行われ、一方、開発・生産に関わる自動車メーカーの技術革新により自動車の性能も急速に向上していきます。自動車整備業においては近代化を促進するための構造改善事業により、協業化・共同化も推進されました。



「特集」「経営教室」「モデル工場訪問」など、現在につながる企画誌面も

## 故障修理から、予防・安全整備の時代へ

自動車は故障するもの、故障を修理して走るもの、という概念が当たり前だった時代から、「壊れない自動車」の時代へ、そして自動車サービスもこうした時代の変化への対応が求められていきます。バンザイでは「TCSS(トータルカーサービスシステム)」として、安全整備、機能・経済性、快適性、美装整備など新しいサービスへのコンセプトを展開。さらに従来の整備工場からユーザーにアピールする「店舗戦略」のコンセプトとして「CAP(カーアラウンドプランニング)」を提案しました。

**No.201**  
1991(平成3)年発行

'91オートサービスショーに向けて、職場環境づくりの提案「ヒューマンスペース21」を発表。

**No.273**  
2010(平成22)年発行

顧客満足度をさらに感動へ高める「感動づくり」がテーマに。スキャンツールを診断ビジネスに生かす「エコスキャンシステム」が登場。

**No.176**  
1985(昭和60)年発行

カーエレクトロニクスの進歩にともない診断機「ソナーα」を発表。各種の車検整備システムが登場。

**No.239**  
2001(平成13)年発行

21世紀開幕、サービスショップの環境対策として「Let's環境」を展開。

## 診断・提案がサービスのコンセプトに

自動車の急速な進化にともない、車検期間の延長、点検項目の削減など法定整備の緩和が行われ、自動車サービス業界には変化も表れてきました。診断に基づく提案サービス、カーオーナーに対する分かりやすい説明など、顧客満足の向上を推進するサービスの形が求められてきました。バンザイでは「らくらく車検工房」、「リペア工房」、「四輪工房」、などの工房ショップを展開する「感動夢工場」を提案。また効率的で安全なサービスの環境対策など、サービスショップに対する各種提案・サポート活動を展開しています。

**No.168**  
1983(昭和58)年発行

いよいよ3年車検施行。バンザイでは新自整業コンセプト「TCSS」を発表。山岡丈夫氏のヨーロッパレポートも掲載。



1983(昭和58)年に増築した5階建ての本社



1988(昭和63)年に建設された現在の本社

'80 '82 '83 '88 '89 '90 '93 '95 '96 '97 '98 '00 '00 '01 '04 '05 '07 '10 '11 '16

- '82 「3年車検」施行
- '83 バンザイ芝ビルが竣工
- '88 本社ビル竣工
- '89 昭和天皇崩御
- '90 湾岸戦争ばっ発
- '93 Jリーグが開幕
- '95 阪神・淡路大震災 車両法改正
- '96 R&Dセンター開設
- '97 初のハイブリッド車「プリウス」発売
- '98 大手金融機関が破綻
- '00 シドニーオリンピックでマラソンの高橋尚子選手が金メダルに
- '00 アメリカ同時多発テロ発生
- '01 愛・地球博開催
- '04 iPhone発売、スマホがブームに
- '05 東日本大震災発生
- '10 熊本地震発生

# 高度化する車体整備ニーズに対応 CS、ES両面につながる効率化を実現

来年、創業75周年を迎える大分トヨタ自動車(株)[代表取締役社長 渡邊 教和氏]では、本社新築計画をはじめとする記念事業の一環として、このたび板金塗装工場を一新し、規模、設備ともに充実、さらに生産性、作業品質を追求した最新工場としてオープンしました。

グループ各拠点の内製化・センター工場として顧客の信頼に応えるとともに、スタッフにも安全で快適な作業環境を実現されています。



常務取締役 サービス部長  
藤高 浩氏



本店 ボデーサービス課  
エンジニアリーダー 課長  
堤 崇氏



国道10号に面した板金塗装工場の外観

## 車体技術の高度化と水性塗料に対応

国道10号線沿いに完成した新・板金塗装工場は、同社グループのネットトヨタ東九州の本社敷地の一角に建設されたものです。従来の工場が5ストールほどのスペースで手狭であったことから、将来的なニーズへの対応を前提として規模、設備の充実を図るとともに、板金工程から塗装、仕上げ工程までスムーズな工程管理が行えるシステム化により、作業効率の改善を実現しています。また高度化する車体技術に対応して、より高度な作業品質を実現し、さらに水性塗料への移行も踏まえて最新の設備を全面的に導入されています。

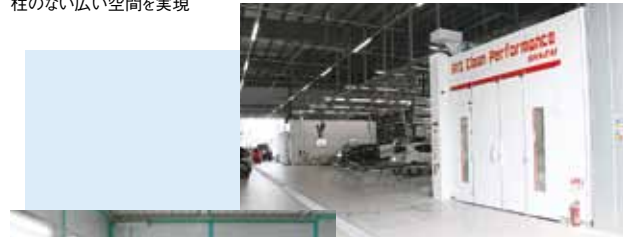
また環境面では全ストールにスポットクーラーを設備すると同時に、ブースには消臭装置「デオスター」を設備するなど、工場内外への環境対策を行っています。

新工場の完成により生産効率も大幅に向上し、同社の5店舗およびネット店4店舗からの入庫が対応が可能となりました。



建屋には  
新システム建築を採用

約800平方メートルのフロアに  
柱のない広い空間を実現



下地工程を挟んで  
塗装ブース「アイリス」を2基設備



ブース内には水性塗料乾燥装置を内蔵、  
部品吊下げ架台はオリジナル装備

## システム導入で工程間の移動もスムーズに

工場入口から右側部分は板金・車体修正の工程としてベンチ式修正機2基、床式フレーム修正機2基を導入、大破から小破までのあらゆる車体修正に対応しています。工場左側部分は下地、塗装工程として、車両の横移動が容易に行えるスライドパレットのレールを敷設し、両端の2基の塗装ブースへそのまま移動が可能です。また架台には自由に移動できる天吊式乾燥装置を6台設備、さらに作業ストールに応じて開閉できる床下集塵装置のダンパープレートを設置し、粉塵の飛散を防止しています。これら最新システムの導入により、「車両の優先度によって工程の組み替えも容易になりました」とボデーサービス課課長の堤崇氏。「部品の置き場や組付けにも余裕のある作業スペースになっています」とのことです。



横移動スライドパレットで  
下地工程からブースまで  
スムーズに連携



下地工程にはすべて床下集塵装置の  
ダンパープレートを設備

幅広のスライドパレットで  
ワイドタイヤにも対応



水性塗料対応の吊下げ乾燥機



給気ファン、コンプレッサーは  
中二階に設置、消火設備も完備



「デオスター」でブースの排気臭を解消



ベンチ式車体修正機で  
大ダメージ車両も正確に復元



ベンチ式修正機2基のほか  
スーパーフロシステムを2面設置

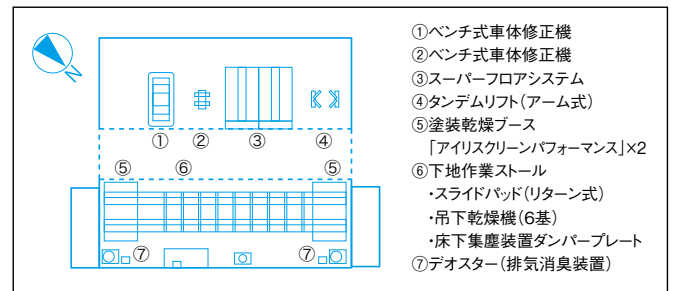


部品脱着ストール、奥行10メートルの  
余裕あるスペース

## スタッフ全員による提案、改善活動を推進

同社では約20年前から車体整備の内製化を推進していますが、「クラウンやレクサスなどの修復もすべて自社内で、高度な設備と技術で対応できることが大きな強みです」と常務取締役サービス部長の藤高浩氏。内製化による高品質なサービスの提供がCSに貢献しています。また作業効率の大幅な向上の一方で、明るく快適な環境がスタッフの健康面およびES向上にもつながると期待されています。

生産効率の改善は企業収益の向上だけでなく、「時間内に帰宅して家族団らんもできる、そういうES面につながる事が大切です」と藤高常務。いかに残業時間を減らし、時間内に作業を終えるか、そのため「皆で考えて皆で行動すること」をテーマとして、毎週のミーティングでは全員による提案活動を実践する一方、時間内作業への取り組みや、今年度は2名が1級を合格したトヨタ検定の取得などに対して評価を行う独自の報奨制度を導入されるなど、社員の意識付けにも力を入られています。



# 拠点統合により最新鋭工場を完成 サービスの効率アップと高品質化を推進

近畿圏の2府4県に販売・サービス網を展開するいすゞ自動車近畿(株)では、このたび従来の2店舗を統合し、新たに明石支店及び明石サービスセンターとしてオープンしました。大型から中型、小型のトラック・バスの販売とサービスに対応する拠点として、省力化・効率化機器をフルに導入し、また工場内外の環境面にも配慮された、最先端の大型車工場となっています。



明石支店、同サービスセンターの外観。統合により全社19拠点体制に

## すべての車種に対応するサービス拠点に

明石市と境を接する神戸市西区に新たに完成したサービスセンターは、約3,000坪の敷地に「大型工場」と4トンまでの車種に対応する「小型工場」の2棟を併設し、車検・一般整備のほか車体整備、塗装などあらゆるサービスに対応する設備を導入されています。

新工場の計画について、「従来は車種によって2つの工場に対応していましたが、一つの工場ですべて対応できることが長年の懸案でした」と副センター長の荒井真吾氏。拠点の統合によるサービス面の効率化とともに、顧客に対する利便性の向上も期待されています。

また設備面でも、全面的な刷新が図られ、「リフトなど、最新設備を最大限に導入しました」とのこと。そのため新工場ではあらゆるストールに各種の省力化・効率化設備が導入されています。



センター長  
長谷中 邦彦 氏



副センター長  
荒井 真吾 氏



大型工場(左)と小型工場(右)が向かい合わせのレイアウト。底を大きく張り出し、オーバースライダーシャッターを外開きにして空間効率を確保

## 進化する大型車へのサービス体制を実現

大型工場は車検・一般整備の7ストールと車体ストール、塗装ブース、検査ラインを併設、「キャタピラツインII」が4基、1柱リフト「スーパープラトンビッグ」が1基、さらにフロアリフト2基のほか塗装ブース内にも「スーパーツインエース」を設備しています。

小型工場には車検・一般整備に5ストールと洗車場を併設。「キャタピラツインII・ミニ」を3基、フロアリフト1基、タンデムリフト1基を設備、洗車ストールには自動下部洗浄機および「プラトンリフト」が設備されています。

またストールごとに、エンジンオイル、ミッションオイルをはじめとする各種リールを完備しているほか、エンジン診断機のデータ解析用のLAN回線も設備するなど、最新のサービス体制を実現されています。



大型工場、手前は検査ライン



検査ラインにはネットワークProを導入。荷重試験装置も設備



車検整備ストール。キャタピラツインIIは能力16t+16t、フラットキット付



小型工場、手前は2層になった部品庫



キャタピラツインIIミニは能力6t+6t



小型工場、車検ストール



小型工場、一般整備ストールにはフロアリフトを設備



洗車ストール。自動下部洗浄機とプラトンリフトで洗車作業を省力化



一般整備2ストールにフロアリフトを設備。オイル交換から重整備まで対応



タイヤリフトで2軸車のミッション脱着も容易に



車検整備ストールにはレール式ホイールドローを設備



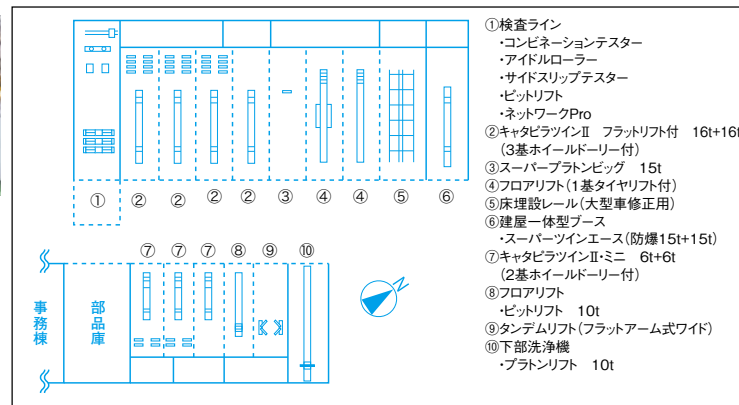
建屋一体型の塗装ブース。防爆仕様のスーパーツインエースを設備

## 高品質化に向けて意欲的に取り組む

オープン以来4か月の現在、すでにはほぼフル稼働の体制とのこと、「以前と同じ作業時間でも作業の効率は大幅にアップしています」と荒井副センター長。また工場内の照明はすべてLEDを採用、またリフト不使用時は全ての床面がフラットになるなど、安全で作業性の良いサービス環境を実現しました。

「最新設備の工場が完成したことにより、作業終了時の清掃などメカニックの意識も高まっています」と(荒井副センター長)とのこと。さらに新工場におけるもう一つのテーマとして「品質の向上」をあげられています。エレクトロニクス化など日々進化する大型車に対応する技術力の向上と、ダブルチェックによる確認作業の徹底などを通じて、確実なサービスの実施を推進しています。

新しい設備の活用についても「一人ひとりが常に効率面、安全面への意識を持って取り組み、さらなる高品質化を実現したいですね」と(同)と話されています。





# SHOW ROOM

【光学式ホイールアライメントテスター】 ジオライナー680XDシリーズ  
GL-680XD-LFT/GL-680XD-SP/GL-680XD-PL31/GL-680XD-PL34

高精度・高機能はそのまま  
ターゲットが2枚から1枚構造に  
さらに軽く、使いやすくなりました

- 高精度測定が簡単にスピーディに行える3D方式
- ホイールに一切接触しない新型クランプ
- 標準仕様でスチールホイール、アルミホイールに対応
- 4輪すべてが1回でランナウト補正が可能

3D  
方式

新ターゲット  
採用!



型 式	GL-680XD-LFT	GL-680XD-SP	GL-680XD-PL31	GL-680XD-PL34
対 象 車 種	軽四輪～普通乗用車			
適 応 タ イ ヤ 外 径	490mm～990mm			
ター ン テ ー ブ ル 耐 荷 重	1,000kg			
本 体 寸 法 (W×D×H)	キャビネット	1,140×830×1,570mm		
	カメラユニット	2,800×750× 2,800mm	2,800×300× 1,600～2,100mm	2,800×400× 990～1,420mm
本 体 重 量	キャビネット	約150Kg (ターゲット・付属品含む)		
	カメラユニット	約180Kg	約90Kg	約250Kg
電 源	AC100V 50/60Hz 0.5kw			
P C 関 係	O S	Windows		
	モ ニ タ	21.5インチワイドカラー液晶		
	プ リ ン タ	カラーインクジェットプリンタ		

# SHOW ROOM

【プロユースカーディティーリング】 B-PRO(ビープロ)

プロのカーディティーリングを内製化に向けてラインナップ

**BANZAI**  
オリジナル商品



サービス  
収益アップ!

新車カーディーラーの収益構造の変化のなかで、サービス売上げは年々上昇傾向にあり、サービスのカテゴリーのなかでも美装は今後の収益アップにつながる必須メニューとして期待され、内製化が進んでいます。

新ブランド「B-PRO(ビープロ)」はプロユースのケミカル商品をシリーズ化し、黒とオレンジの統一デザインで展開。他商品にない「高性能」「使いやすさ」「コストパフォーマンス」が最大の特長です。

- 収益性の高い、洗車・美装ビジネス商品群を統一デザインでラインナップ
- カーディーラー、専業工場、SS、プロショップなど幅広い業態での内製化が可能
- カーオーナーにも「違いの分かる」高性能ボディコーティングを中心に、カーディティーリング・サービスをトータルにブランド化

商品構成

- ・無機ガラスボディコーティング
- ・高耐久ウィンドーコーティング
- ・内装パネルコーティング
- ・水性タイヤコーティング
- コンパウンド各種、鉄粉除去、スケールリムーバー、ピッチ&タイヤクリーナー、WAX・水アカクリーナー、虫取りクリーナー



# SHOW ROOM

## [ホイールバルンサー] GEO-OPTIMA-2(9000P) GEO-OPTIMA-2

ホフマン社ホイールバルンサー「ゲオダイナ」のフラッグシップモデル「GEO-OPTIMA」がモデルチェンジしました。従来のシートスイッチを廃止し、操作はすべてモニターのタッチパネルを採用、操作性と作業効率の向上を図っています。

- タッチパネル採用により操作が簡単
- ホイールサイズ・修正方法の選択は、ゲージとレーザーによる自動入力および自動認識が可能
- カメラ画像処理によるユニフォミティー測定が可能

型 式	GEO-OPTIMA-2
適 応 リ ム 径 (in)	8~30 (手動入力) 15~30 (自動入力)
適 応 リ ム 幅 (in)	3~20
測 定 回 転 数 (rpm)	約200 (50/60Hz)
駆 動 方 式	電動モーター
ク ラ ンプ 方 式	電動パワークランプ
表 示 方 式	19インチカラー液晶モニター
電 源	AC200V、単相 0.3kW
本 体 寸 法 (mm)	W1,450×D1,295×H1,710 (最大時)
本 体 重 量 (kg)	約210kg



## [自動型画像処理式ヘッドライトテスター] HT-532

### パルス点灯式LEDランプなど 多様化するヘッドランプの測定に対応

- 走行灯並びにすれ違い灯の光度と照射方向を、最新の測定プログラムで自動的に計測
- 保安基準への合否は緑色と赤色で表示、一目で判断が可能
- カラーCCDカメラを採用し、Z型配光ランプやパルス点灯式LEDランプなど多様なヘッドランプの測定に対応
- 内蔵CCDカメラによりテスター前面で車両正対を行なえるため狭い設置場所でも正対が容易
- レーザー式車両正対補助装置を標準搭載し、車両正対の作業性が更に向上

適合性試験型式	HT-532
測 定 距 離	1m
光 度 計 測 定 範 囲	走行灯 0~1200hcd すれ違い灯 0~1200hcd
照 射 方 向 測 定 範 囲	走行灯 上下計 上15.0~下35.0(cm/10m) 左右計 左30.0~右30.0(cm/10m)
	すれ違い灯 上下計 上10.0~下35.0(cm/10m) 左右計 左30.0~右30.0(cm/10m)
ランプ高さ測定範囲	25~120(cm)



手動式  
画像処理方式  
LEDパルス  
制御対応

# SHOW ROOM

## [ATF・CVTF交換機] AFC3000TP

### 3つのモードでHYBRID/CVT/ATフルードを簡単交換!

**OFモード(ドレンプラグ接続交換)**  
 ・レベルゲージLESS車でオーバーフローチューブ搭載車専用モード。  
 ・廃油受と連動する新交換方式です。(オプションのアダプターが必要です)

**レベルゲージ無モード(オイルパン排出交換)**  
 ・レベルゲージLESS車でオーバーフローチューブが無い車両モード。  
 ・廃油受と連動するHYBRID車やオイルパンのみの交換に最適。

**レベルゲージ有モード(レベルゲージ接続交換)**  
 ・従来のレベルゲージからの交互交換モード・交互モード・  
 軽自動車モード・半自動モードの選択が可能。

- 進化する各種の車両に対応
- タッチパネルと音声ガイダンスで操作方法をご案内
- LEDバックライトでオイルの色が一目瞭然



タッチパネル&音声ガイダンスを搭載 LEDバックライトでオイルの色も見やすく



## [LEDイルミネーションリールボックス] スカイキャビネット ネオン

### 整備ストールで鮮やかに光る!

- LEDのイルミネーションでストールを演出
- リフトの電源スイッチでON/OFFする「LIFT-EYE」の連動が可能
- 終業時の電源の切り忘れを防止し、不測の事故を未然に防ぎます



リフトのメイン電源ONでリールボックスが点灯、通電状態をお知らせ。

**リフトの常時通電は危険です**  
 終業時にはメイン電源を「OFF」に!  
 「LIFT-EYE」は通電状態が一目で確認できますので、電源の切り忘れを防止できます。



ご来場ありがとうございました

来て 見て 納得! 聞いて

# バンザイフォーラム2016

サービスのイノベーションへ向けて  
全国7会場で、最新機器とご提案を発信!

新たな価値創造

バンザイでは7月より3か月間にわたって全国7会場で「バンザイフォーラム2016」を開催してまいりましたが、おかげをもちまして各会場とも盛況のうちに閉幕いたしました。多数のお客様にご来場いただき、誠に有難うございました。各会場の展示内容の一部を誌上にてご紹介いたします。

## 北海道会場

8月24日(水)・25日(木)



多数の参加者を集め盛況となった「車検効率化セミナー」



ディテールリングサービスの  
新ブランド「B-PRO」も登場



高い関心と呼ぶ「B-PRO」のデモ



ヘミングツール、リムバルツール  
など注目の板金ツール

## 東北会場

7月14日(木)・15日(金)



仙台支店トレーニングセンターが会場。  
真空乾燥の「洗王」も展示



車検ネット予約管理サービス「totoco」  
も注目のシステム



「千客万来セミナー」車検のブランド化  
による集客のノウハウを紹介



ネットワークほか  
効率化システムも多彩

## 中部会場

9月14日(水)・15日(木)



短時間車検とお客様との  
コミュニケーションの強い見方  
「ネットワークシステム」



洗車機と「B-PRO」のコーティング剤  
で洗車美装ビジネスの構築をご提案



診断機器コーナーでは  
話題のMST3000をはじめ  
各種テスターを展示



ホイールリフターほか、  
安全な作業に貢献する省力化機器

## 中国会場

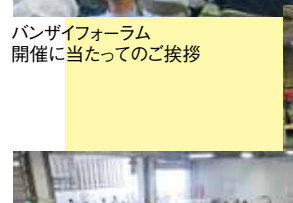
7月22日(金)・23日(土)



バンザイフォーラム  
開催に当たってのご挨拶



薄型アームを採用した  
ゲートリフトⅢ



安全・高品質なサービスに貢献する  
イーグルFXリフト



会場の広島支店  
機器の展示やデモ運転で  
商品を紹介



多彩な受金アタッチメントで  
幅広い車種に対応

## 関西会場

7月28日(木)・29日(金)



大阪支店トレーニングセンターを  
会場に最新機器を展示



省カツールから環境機器まで  
展示とデモでご提案



水性塗料対応のアイリス塗装ブース、  
乾燥機が必須の時代に



リチウムバッテリーを搭載した  
出張サービスカー



洗車・美装セミナーにも高い関心が  
寄せられた

## 九州会場

9月8日(木)・9日(金)



福岡支店を会場に、  
展示とセミナーを開催



ヘミングツール、  
リムバルツールなど  
板金ツールも好評



省力化機器からOKクリマなど  
環境サービス機器まで幅広く展示



「千客万来セミナー」、集客の  
ノウハウに高い関心が寄せられた

## 関東・東京会場

8月4日(木)・5日(金)



R&Dを会場に近未来サービスへの  
各種機器をご提案



来店表示システム、画像管理システムなどの  
最新機器も展示



ユニークなシート・室内乾燥機も登場



足廻りのトータル診断・整備についてご提案



足元の究極のフラット化を実現した  
「イーグルFXリフト」



車検ブランド化の成功事例として好評の  
「千客万来セミナー」

## 感動夢工場

### リペア工房「塗料塗装トレーニング」を開催

#### ■知識をベースに技術力アップを目指す

感動夢工場では「リペア工房」の活動として、さる7月5日から7日まで、宮城県仙台市の(株)ウエノコーポレーションにて、「塗料塗装トレーニング」を開催しました。今回の企画は感動夢工場の各工房の技術者を対象に、塗料塗装作業の知識と技術力向上を目的として、基礎から実践までの技術習得を目指すという内容です。

#### ■3日間にわたって内容の濃いトレーニングを実施

主な研修内容は、水性塗料、溶剤型塗料に関わらず、塗装の基礎から調色、上塗り塗装までの座学および実習トレーニングを行うもので、塗料の性質など基礎知識を学ぶことで、より確実に精度の高い調色作業、塗装が行えるようになることが目的です。

3日間にわたる研修を通じて、参加者たちは座学や講師とマンツーマンの技術実習、質疑応答など密度の高いカリキュラムを研修し、職場での技術向上に向けて真剣に取り組んでいました。



プロジェクターを使用して塗装の知識を学習



塗装作業のポイントを指導



色見本で基本色を決定



テストピースでの色合わせ



一人ひとりにマンツーマンで指導



実車での作業は真剣そのもの

# BANZAI GUIDE

## 東京支店、営業部、海外販売部、 事務所移転のご案内

バンザイの東京支店、営業部、海外販売部は下記のとおり事務所を移転し、8月より新事務所にて業務を開始いたしました。  
何卒今後とも一層のご指導ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



移 転 先  
〒108-0023 東京都港区芝浦四丁目16番23  
AQUACITY芝浦8階  
(直通電話、FAX番号に変更はございません)

連 絡 先  
東京支店 03-3769-6840  
(FAX 03-3453-0737)  
海外販売部 03-3769-6894  
(FAX 03-3451-5200)  
営業部 03-3769-6881  
(FAX 03-5443-0320)



## アンケートにご協力をお願いいたします

バンザイではお客様満足度向上への取り組みとして、アンケート調査を実施しております。皆様の声を業務改善に生かしてまいりますため、なにとぞご協力くださいますようお願い申し上げます。



### 編集後記



バンザイニュース第1号は、戦前の1933(昭和8年)年にさかのぼり、2017年を前に300号を実現、長い歴史を感じます。この歴史を400、500号と継続していきたいと思えます。

＜河野＞  
今回掲載したバンザイフォーラム2016に私もほぼ全ての会場に参加し、最新機器とご提案を発信させていただきました。それ以上に、私も皆様からたくさんのご意見をいただきました。ありがとうございます。