

# BANZAI NEWS

2008

*Winter*

265

特集

BANZAI NEWS

もっと心を動かすサービスへ…見直そう、環境と技術  
感動プロジェクト2008 PART1

地球に優しい、人に優しい、  
環境と技術を生かしたお店づくり、始めませんか？





東京の冬景色 東京都

はるかシベリア大陸から寒気を運んで、冬の高気圧が高層ビル群の上空を蔽い尽くす。晴れ渡った冬の日、大気は硬く澄明なプリズムとなり、宇宙から降りそそぐ太陽の光を紺青の階調に変えて東京の空を彩っている。見はるかす地上と天空の境目にそびえる富士の峰も、くっきりと秀麗な姿を現した。

#### ★歳時記

- 1月 1日 元日
- 7日 七草
- 14日 成人の日
- 2月 3日 節分
- 4日 立春
- 11日 建国記念日
- 3月 3日 ひな祭り
- 17日 彼岸入り
- 20日 春分の日



#### ●目次

- ★新年のごあいさつ.....①
- ★特集【もっと心を動かすサービスへ】.....②  
見直そう、環境と技術～感動プロジェクト2008～PART 1  
地球に優しい、人に優しい、  
環境と技術を生かしたお店づくり、始めませんか？
- ★モデルショップ訪問【(株)ヤナセ 板付支店】.....⑥  
ヤナセのブランドイメージと  
「信頼」を支えるサービス体制を確立
- ★モデルショップ訪問【徳島県自動車車検整備工場(株)】.....⑧  
「ショールームで車検」立会い・対話で、納得のサービス
- ★ショールーム.....⑩
- ★トピックス【2007年ユニバーサル技能五輪大会視察レポート】.....⑫
- ★感動夢工場・工房シリーズレポート No.23.....⑭  
らくらく車検工房 (株)山善商店
- ★ロータリー.....⑯
- ★BANZAIガイド.....⑰

## あけましておめでとうございます

皆様におかれましては、お健やかに新しい年を迎えられましたこととお慶び申し上げます。

また平素より格別のお引立てを賜り、誠に有難うございます。

おかげをもちまして、昨年の社長就任以来、無難に新年を迎えられますことが出来ますのも、皆様よりご指導をいただきました賜物と、重ねて厚く御礼申し上げます。

さて、昨年の米国経済に端を発した世界経済の不安定化、原材料の高騰など不透明な様相を強めておりますが、一方では開発途上国のように好調な自動車産業を背景として高い経済成長を継続している国も見られます。

また、世界的な地球の温暖化現象に象徴されるように、環境問題も各国が真剣な対策に取り組む大切さが、更に認識されるようになって来ました。

国内におきましては、長期にわたり回復傾向を続けている日本経済ですが、二極化、格差化といわれるように景況感は必ずしも一様にはとらえられないのが現状です。

国内自動車業界もモーターショー、新型車発表の取り組み効果など、昨年末には新車販売台数も改善の兆しが見られるようになりましたが、引き続き販売台数の改善を模索する試みが業界をあげて推進されております。

このように、国内外にわたって大きな変化の局面を迎えつつある中で、私どもバンザイにおきましては毎年、年初にご提案申し上げております「2008ニューイヤーインフォメーション」のなかで、本年は「環境」と「技術」をテーマとして、自動車サービスとそれに係る設備、機器、さらに皆様へのサポート体制をご案内申し上げます。

環境面におきましては、地球にやさしいサービス工場のあり方、また人に優しいサービスの環境づくり、さらに技術の面におきましてはカーオーナー様への満足と感動をご提供出来る整備技術システム等、それぞれの側面からサービスの在り方につきましてご検討の際、弊社がお役に立てればということが本旨でございます。

本年、自動車サービス業界におきましては、各種の法制度の改正や自動車技術のさらなる進展が予想されております。弊社におきましては微力ではございますが、皆様へのタイムリー的確な情報のご提供と整備システム提案をまいります。

弊社と致しましては、皆様の整備事業に役に立つご提案が出来ますよう、全力で取り組んでまいりますので、本年もなにとぞ倍旧のご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、皆様のご健勝とご繁栄を心よりお祈り申し上げます。

2008年新春

株式会社 バンザイ

代表取締役社長 関谷 徹





もっと心を動かすサービスへ  
見直そう、**環境と技術**  
～感動プロジェクト2008～

PART 1



地球に優しい、人に優しい、  
環境と技術を生かしたお店づくり、始めませんか？

ここ数年来、世界的な規模で現われている異常気象、気候変動の大きな要因として問題になっているのが温室効果ガス、自動車の検査でも必ず測定されるCOもそのひとつだということです。もちろん、事務所や工場で使用される電力も、その大部分は石油から作られているのです。サービス工場での環境対応といっても作業環境の改善や、燃費改善のサービス商品などの側面ばかりではありません。「環境に優しい」は企業のイメージアップだけでなく、カーオーナーへの提案として外へ向けて発信するべき時代といえるでしょう。地球に優しく、環境に優しいエコサポーターとして、サービス工場ならではの技術を生かしてみませんか。

地球環境保護に向けて社会貢献を…。

**昨**年10月に地球温暖化対策をテーマとする環境省と経済産業省の合同審議会が行われ、化学、製紙、セメントなど13業界が温室効果ガス削減の自主行動計画の目標を年間で約1300万ト(二酸化炭素<CO<sub>2</sub>>換算)上積みする方針を発表しました。また、日本自動車工業会(自工会)は自動車製造部門からの2010年度のCO<sub>2</sub>排出量を90年度比で10%削減する現行の目標値を引き上げ、12.5%減とすることを公表しました。

このような環境保護への取組みも、もはや製造業などの大規模工場だけに課せられる責務ではありません。政府は平成17年4月に国民運動として「チーム・マイナス6%」を立ち上げ、国民一人一人、一日1kgを目標に温暖化ガスの排出を削減する運動に取り組んでいます。

整備工場においても電力、燃料などの使用によって二酸化炭素を排出しているため、企業として抑制に努めていかなければいけません。二酸化炭素を削減するためには周知のとおり無駄なエネルギーを発生させないことです。例えば1日の作業を終えたら電源を完全にシャットアウトし、昼休みで人がいないピットではスポットエアコンや暖房機器もスイッチオフが望ましいのは当然です。また設備や機械工具を購入する際にも、省エネに寄与する製品を選ぶことも環境対策の一環といえるでしょう。

一方、労働環境とともに工場周辺への配慮も必要です。排水浄化装置、機械を動作させるために出る音、臭いなどの対策はできているかなどです。とくに排水などの汚染はいったん外部に排出されて

しまうと、その対策もふくめて大きな環境負荷を与えてしまいます。もはや環境対策は企業イメージのための施策ではなく企業としての責任であると考えらえる必要があるでしょう。

本当の顧客満足のための「技術」を！

**昨**今では車は故障しないもの、と思っているカーオーナーが多いのではないのでしょうか。車検だけ受けていれば問題なく走れるし経費だって一番安くすむ、それが一般的なカーオーナーの実感なのかもしれません。

しかし、実際には故障までには至ってはいなくても、その要因を抱えている車は多いのではないのでしょうか。人間に例えるといわゆる「未病」という状態です。症状には表れていなくても、病気の原因を身体に宿している状態です。車の場合も人間と同様、早期発見、早期治療が大切であることは言うまでもありません。

車のサービスも昨今では「環境負荷」の視点でとらえることが大切になっています。部品一つでも、それを製造するためには原料だけでなく電力、その電力のもとになる燃料を大量に使用しているということ





なのです。例えばオイルの管理不良でオイルシールを傷めたり、さらにそれが波及してエンジンを傷めたりした場合、その修理に要する部品と費用、ひいては環境に与える負荷はオイル交換の費用どころではありません。またホイールアライメントが狂っていたために、タイヤの偏磨耗で早期にタイヤを交換しなければならなくなった、などという場合も同様です。

お客様の中には、とりあえず走ればいいや、整備に余りお金をかけたくない、などと思っているひともあるかと思いますが、そのようなコスト意識が余分なコスト負担を引き起こす場合もあるのです。そういう情報の提供をサービス工場の側から発信していくことが、本当の顧客満足につながっていくのではないのでしょうか。

「このままでも車検には合格しますが、このままお乗りになるとこういう症状が発生します。お客様のお車のご使用状況ですと、あと〇ヶ月後までに整備をお勧めします」。こうしたアドバイスをいかにお客様に分かりやすく、しかもお客様の立場に立ってご提案できるかが、サービス工場にとってこれからの重要な「技術」になります。診断のためのテスターやご説明のためのツール類などの準備も必要であることはもちろんです。



### 高感度なお店づくりは「好感度」から

**お** 客様に選ばれるお店になるためには何が必要でしょうか。戦略や戦術などの経営施策以前の問題として、挨拶や接客といった基本的な問題を見直すことから始めてみましょう。ごく一般的なお客様の視点で好感をもたれるお店であれば、70%程度はそのお店のファンになると言われています。お店の構えやデザイン以前にそこで働く従業員の好感度が大切、ということでしょう。お店の構えが立派でも、そこで働く従業員の感じが悪ければお客様は足を運びません。専門用語を羅列した説明もいただけません。証券会社ではこれから株で資産運用を、と考えている素人のお客様にも分かるような話法と資料作りなどで分かりやすい説明をできるように社員に教育しています。

これを整備工場に置き換えるなら自動車免許を取得したばかりの初心者やメカに弱い女性にも理解できる言葉で説明するということです。特にカタカナ用語の乱発はタブーですね。お客様から信頼を得るためには濃密なコミュニケーションが基本ですから…。ほかに常識としての礼儀やマナーです。これは極端な事例ですが、或る外車販売大手のお客様が、営業マンがワイシャツの袖をまくって対応したということで、このお客様は購入予定だった1500万円のクルマを買わず、ライバル社のクルマを購入したという話を聞いたことがあります。まさに人それぞれ、いろいろですが、来店くださるお客様の感性を見抜くためにもコミュニケーションは重要です。そのためには、時間があるときには彼に話し相手になってもらうか、という気持ちを起こさせるぐらいになることです。お客様にとって法定点検や車検以外に気軽に尋ねるスポットの一つになることが入庫戦略の一助になるかもしれません。お客様と仲良くなれば出身地や趣味の話して盛り上がることもあります。お客様は「人」を信頼し「技術」を評価するものです。



### 手をかけた「商品」のその後を追う

**下** 記の文言は松下幸之助著「商売心得帖」より抜粋したものです。「我が娘が嫁いだとき、親は娘を手放す寂しさと末永い幸せを祈るものです。そして、嫁がせた後、その嫁ぎ先のこといろいろと気になるものです。私どもの商売についても同様で、お客様に購入いただいた電気製品が役に立ち、お客様に本当に気に入られているだろうか、それは手塩にかけた娘のようなものと考えています。だから時々、お客様にその様子をお聞きします。そして、ついでがあればお客様の家に寄り、使っている商品について直接お聞きすることもあります。娘と同じで商品でも常に気にかけているものです」。

丹精込めて作り上げた商品だからこそ、お客様からの評価が常に気になるのだということなのです。一方、お客様の側でも、その商品を通じて気にかけてもらっていることに対して特別な思いや感情がわき、その人なり会社なりに好感を持つようになります。

例えば、自分の友人が人間ドックに入るということを聞いたなら「どうしたの、どこか具合が悪いの」と心配になるでしょう。後日、顔をあわせれば、「結果はどうだったの？」と聞くでしょう。これは相手のことを気にかけている友人や知人だからで、すべてのお客様についていつも気にかけているとい

うのは難しいかもしれませんが、ビジネスではこれは非常に大切です。サービス工場であれば自社で整備や車検を実施した車なら、「その後、調子はいかがですか」といったDMや電話など何らかの形でフォローを行っているでしょう。

そしてその車の整備情報とお客様の情報がリンクしていれば、より効果的なお客様への対応が可能になることでしょう。「先日交換していただいたタイヤはいかがでしたか」、「ブレーキの異音はその後出ていませんか」という「気づかい」のメッセージを発信していくことで、お客様との心理的な距離をより緊密なものにしていくことができるでしょう。

心配していること、気にかけていたこと、自分の存在を忘れないでいることなどの言葉は心にしみるものです。車検入庫後、クルマの調子を訊ねるだけでなく、お客様から家族の一員、または親戚同様の視線で見てもらえるようになれば本当の「顧客」と言えます。自動車サービス市場の入庫競争は激化しています。限られた市場で、限られた顧客の中で「ひいき客」の比率を高めていく、というビジネス戦略はこれまで以上に重要になることでしょう。今年にはさらに、「お客様満足」を高め「感動づくり」に向けて頑張ろうではありませんか。



# ヤナセのブランドイメージと「信頼」を支えるサービス体制を確立

九州地区に10店舗を展開する(株)ヤナセでは、このたび福岡市博多区の同社板付支店「メルセデス・ベンツ板付」の新築リニューアルを実施、店舗デザイン、設備ともにメルセデス・ベンツのCIを導入した新店舗としてオープンしました。



支店長  
物部 隆義氏



サービス二課課長  
藤野 敏彦氏



メルセデス・ベンツとヤナセのCIをとり入れた店舗の外観



広々としたショールームに各クラスのメルセデス・ベンツをラインナップ



広いキャノピーでお客様をお出迎え。右側にレセプションベイを併設

## 「ヤナセ・モール」の旗艦店舗が完成

福岡市内から旧国道3号線を南へ約5キロ、かつて板付の地名を冠して呼ばれた福岡空港を過ぎると、左手にスリーポイントド・スターのシンボルマークを掲げた「メルセデス・ベンツ板付」の新しいショールームが見えてきます。

この新店舗は道路を挟んで向い側にあった旧店舗から移転、新築したもので、旧店舗側にはGM、サブ、アウディの各店舗と中古車展示場が並んでいます。

今回の「メルセデス・ベンツ板付」の新築は単に一店舗の刷新にとどまらず、「隣接するヤナセ・グループの各店舗を含め、この一角全体を“ヤナセ・モール”にすることが懸案でした」といわれる物部支店長。幹線道路の両側をヤナセ・ブランドで埋めつくすという店舗構想によるものです。引き続いて着工される中古車展示場

「ブランド・スクエア」の完成により、グループ各店舗が道の両側に立ち並んだ「モール」が名実ともに実現することになります。



店舗の細部まで、独特のカラーリング・デザインによるCIを採用



バッグやウエアなど、メルセデスブランド・グッズも販売

## 最新設備で高品質なサービスを提供

新店舗の敷地はショールームとサービス工場を合わせて1,000坪。この地に店舗を構えて以来36年にわたる店舗を設備面も含めて一新し、併せてメルセデス・ベンツのCIを全面的に導入しています。

サービス工場は10ストールのサービス・ピットに検査ラインを併設。明るいグレーのタイル張りのフロアにタンデムリフトが8基、アライメント仕様のワークステージX、ドライブオンパスカルが各1基が設備されています。また検査ラインにはサイレント・タイプのトリプルテスターおよびヤナセとして初のネットワークシステムなど、高品質なサービスを提供するための最新機器が導入されています。また環境面では排気ガス排出システムも完備され、効率的かつクリーンな作業環境を実現しています。

新サービス工場の完成により、「安全性、効率の両面で大幅な作業環境の改善につながっています」と、藤野課長。以前の工場では4柱、2柱、埋設と各種のリフトが混在していたのに対して、床面がすべてフラットになったことで有効スペースも拡大し、車両の入出庫も安全に行えるようになったとのこと。



トリプルテスター、ネットワークシステムを導入した通り抜け式の検査ライン



アライメントストールにはワークステージX、メルセデス・ベンツ指定のマイクロラインML81を採用



ドライブオンパスカルを設備した洗車場



フリーローラーで4MATIC車にも対応



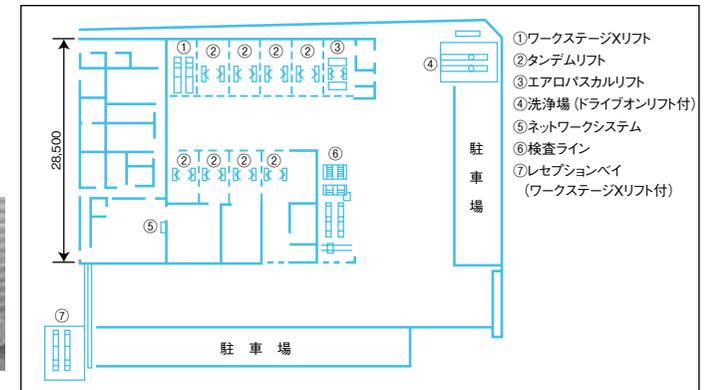
エアコン、排気ガス排出システムなど環境設備も万全



Sクラスにも余裕で対応するタンデムリフトを8基導入

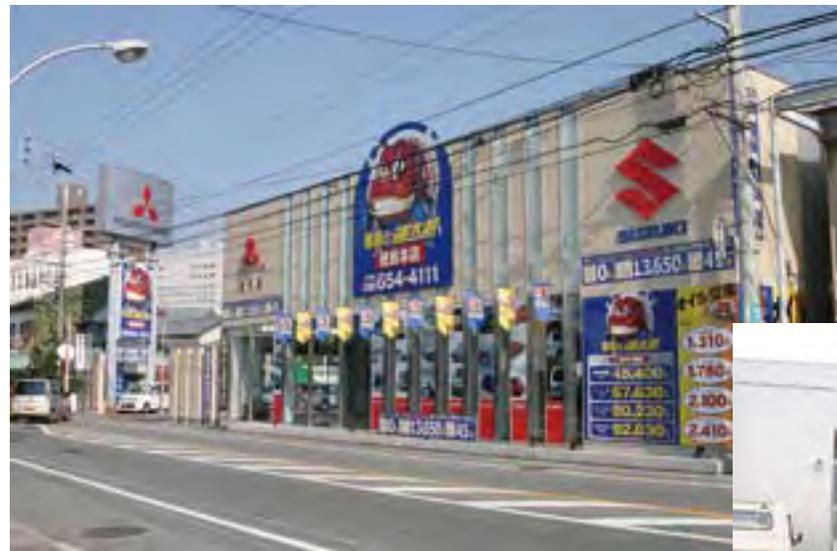
## 高いブランドイメージを支えるサービス

メルセデス・ベンツといえば高級車としてのイメージが先行しがちですが、たんなるイメージとしての高級、高品質ということではなく「ホテルに例えるならば、リッツカールトンのような本質的な満足の提供」(物部支店長)が、同店のサービスのポリシーとのこと。世界にも類を見ない、同社の全国ネット体制と3年間の安心を保証する「メルセデス・ケア」もその一例です。「万一の故障でも、すぐに対応できること、全国どこでも同じサービスが受けられること」(藤野課長)が、お客様の高い満足を支える基盤となっています。こうしたブランドイメージをさらに高め、さらに親から子へと世代を越えてつながっている同社のお客様に対して「生涯バリュー」を提供し続けること、その一環としてのサービス体制づくりが今回の新店舗により具現化されたといえるでしょう。



# 「ショールームで車検」 立会い・対話で、納得のサービス

スピーディ、リーズナブルをコンセプトとして各車検FCが店舗展開を競う中で、このたび徳島市に「車検の速太郎・徳島本店」がオープン、「立会い・対話車検」に加えて「ショールームで車検を」という発想から生まれた、オープンな感覚が人気を呼んでいます。



徳島市の中心部の好立地に加えて、「速太郎」のCIが目を引く店舗

## 「ショールームにサービス工場を」、懸案が実現

徳島県で3番目となる「速太郎車検」を立ち上げたのは徳島県自動車車検整備工場(株)です。同社は徳島三菱自動車販売(株)のグループ会社としてこのたび分社化し、車検専門店として装いも新たにスタートしたものです。「お客様のニーズはつねに進化しています。ディーラーもニーズに対応し進化していかなければ生き残れません」と語るのは徳島三菱自動車販売の大和常務。これまでも系列企業の独立を積極的に推進、ホールディングカンパニー的な運営を目指しているとのこと。今回、「速太郎・徳島本店」としてオープンしたのは同社の旧「昭和店」です。徳島県庁の道沿いに他系列のディーラー店舗も並ぶ立地の良さに加えて、「速太郎」のCIがひととき目を引いています。そして何よりもユニークなのは、ガラス張りのショールーム内に検査ラインを設備していることです。入庫されたお客様はもちろん、道路からも見える開放的な環境



お客様の目の前で検査が進行



代表取締役社長  
西田 久二氏



右側のガラスドアが検査ライン入口



サービス工場右側が検査ラインの出口につながっている

の中で車検がスムーズに進行していくという、かつてないオープンな感覚が最大の特徴となっています。同店のそもそもの発想は「ショールームにサービス工場を作りたい」という、15年来あたためてきた松島欣徳社長(徳島三菱自動車販売(株))のアイデアによるものだと思います。

## 目で見て、ていねいな説明で納得

「お客様に納得していただくためには、目で見ていただくことが一番」と、大和常務(徳島三菱自動車販売(株))。受入れ点検でリフトアップし、点検結果をご説明することから始まり、検査の立会い、お引渡しまで、すべてをお客様に見ていただき、「立会い・対話によりご納得いただく」ことが、同店のコンセプトです。そのため、入庫車両は検査から出庫まで、お客様の待合スペースを取り囲むようにL字型に店舗を通り抜けるレイアウトとなっています。しかも、店内の仕切りを取り払い、入庫車がどの位置にあってもお客様から見えるよう、開放的なイメージとしています。

検査ラインにはブレーキ・スピードメーターテスターとサイドスリップテスターを一体化したサイレントタイプの「トリプルテスター」と固定式フリーローラー、全自動式ヘッドライトテスターを設備、さらに「ネットワークシステム」を自整備システムとオンラインし、「対話車検」をサポートする最適のシステムを実現しています。



サービス工場は4スツール、以前は工場奥に検査ラインを設置

出口口にはリモコン式シャッターを装備



トリプルテスターとフリーローラーで設置スペースもコンパクト



「カードクター」のていねいな説明にお客様も納得



愛車の検査状況にお客様も興味津々



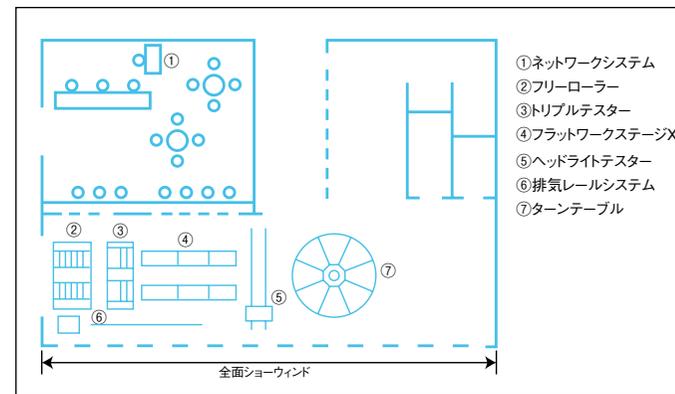
販売からサービスまで、一貫したトータルサービスを提供



検査完了、ターンテーブルから左手方向に出庫

## FCのノウハウに永年の信頼性をプラス

オープンして間もないながらも好調な入庫実績をあげている同店ですが、最大限にコストダウンを図り、お客様にメリットを提供していく中で、従来ディーラー拠点として提供してきたきめ細かいサービスをいかに両立していくかが今後の課題とされています。「もちろん車検だけでなく、オイル交換からおクルマの代替えまで、当店をお選びいただくことが最大の目的」と語る西田社長。永年にわたるお客様とのきずなをもとに、さらに新規顧客の拡大につなげていくという、信頼をベースにした店舗戦略を推進されています。



# SHOW ROOM

## ML1800-6C マイクロライン・四輪ホイールアライメントテスター



- ML6EASYの後継機種モデルとして登場しました。
- 6センサーシステムと有線接続方式により、安定した測定が可能です。
- イラストを多用することで親しみやすく、見やすい画面になりました。

型 式	ML1800-6C
ディスプレイ	17インチ TFT
許容輪重	最大 900kg
対象ホイールサイズ	12～22インチ
測定ホイールベース	最大6m

## KHW-1300 ナイスホット (高圧温水洗浄機)



- ナイスホットの技術とノウハウを継承し、かつ機能も維持しながらエコノミータイプとして相変わらずの人気商品、KHWシリーズの温水洗浄機です。
- 無負荷時の吐出量が約1,150L/h、吐出圧力が約10Mpaと余裕のある洗浄作業ができます。

型 式	KHW-1300
吐出温度	常温～最高80℃
吐出量	約1,150L/h(無負荷時)
吐出圧力	約10Mpa
モーター	AC200V、三相3.7kw
ボイラー貯湯量	畜圧型貯湯式 (ステンレス)約60L
本体寸法	幅1215×奥行830×高1185mm
重量	180kg

## プレート仕様 フラットワークステージX



- リフト上昇中も、リフト下降中も、床面がフラットになるとして好評販売中のフラットワークステージXにプレート仕様(スイングアーム無し)が加わりました。
- 「ドライブオン&フリーホイール」オールマイティなリフト。

型 式	WSX-F130G-SL
能力	3,000kg
揚 程	メインリフト1,650mm、子リフト 350mm
モーター	AC200V、三相、2.2kw
エアー源	0.7～1.0Mpa

# SHOW ROOM

## 下向き対応ヘッドライトテスター

### HT-312 手動式/画像処理方式



上下昇降モーター

- 測定値の見やすい大型17インチカラーモニターを採用(従来型の1.6倍)。上下・左右の角度も自由自在に調整でき、見やすくなりました。
- 上下昇降モーターを標準装備。ランプ正対時の受光部の調整が容易に行えます。

商品型式	型式試験番号	指示範囲
HT-312 シリーズ	JASEA-H-27	走行光度 0～120,000cd すれ違い光度 0～80,000cd

### HT-512 手動式/画像処理方式

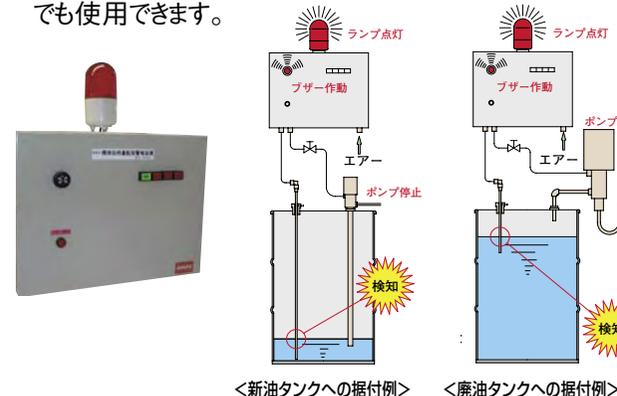


- CCDカメラと最新の画像処理技術の組み合わせにより、調整・検査時の測定がより速く正確に行えます。
- ヘルプ機能を標準装備。数値が合格範囲外であった場合、測定時の注意事項を表示します。

商品型式	型式試験番号	指示範囲
HT-512 シリーズ	JASEA-H-13	走行光度 0～120,000cd すれ違い光度 0～120,000cd

## 液面監視警報装置PAT.P

タンク等の液体容器内の液面を監視する装置です。残量検出部はエアー作動のため、危険物取扱所等でも使用できます。



型 式	監視内容
OK303A	新油2種
OK303B	新油2種、廃油1種

●別仕様の製作も可能です。

## 環境配慮型ホースリールシリーズ

- 鉛、水銀等の有害物質の含有量が規制値以下の部品のみを使用し、地球環境保護負荷の軽減を推進した、地球と人にやさしいROHS指令対応(\*)の製品です。
- エアーホースリールは根元側に継ぎ手を設けており、簡単にホースの交換が行えます。

\*ROHS指令：欧州連合(EU)による特定有害物質の使用制限についての基準。鉛、水銀、カドミウムなど6物質を含みません。

型 式	品名・仕様
THS-210A	エアーホースリール6.5φ×10m
THS-210SA	エアーホースリール・リンパー(耐火花対応型)6.5φ×10m
TCS-310A	コードリール1.25mm <sup>2</sup> ×3心×10m
TCS-310CA	キャプテンライトリール(キャプテンライト付10m)
TCS-310TA	テンダーライトリール(テンダーライト付10m)

**2007年** ■第39回技能五輪国際大会 ■第7回国際アビリンピック  
**SKILLS 2007 ユニバーサル技能五輪国際大会**



スタンディングオベーションで迎えられた日本選手団の入場



- 1 富士山の裾野にひろがる広大な敷地に、17の競技会場を設営
- 2 162カ国・地域から3,769人の選手・関係者を迎えて、御手洗富士夫大会会長が歓迎の挨拶
- 3 自動車関連3種目が行われた第1ホールは、約5,000㎡の巨大テント
- 4 本大会の名誉総裁、皇太子殿下が11月16日技能五輪会場にご臨場あらせられました
- 5 第1ホールの3分の1を占める「自動車板金」の競技場



バンザイは本大会のオフィシャルサプライヤーとして、各種のサービス機器を提供。若者たちが日頃鍛えた技術を発揮できるよう、万全のサポートを行いました。

## 技能の金メダルを目指して、4日間にわたり熱戦

22歳以下の若者たちがものづくりの技を競う「第39回技能五輪国際大会」と、障害のある人々が技能を競う「第7回国際アビリンピック」が昨年11月14日から21日まで、静岡県で同時開催されました。この二つの大会が同時に開催されるのは世界初、日本での開催は技能五輪が3回目、22年ぶりとなります。

今大会ではメカトロニクスや機械製図CAD、CNC旋盤といった製造業関連から情報技術、電子機器、さらに配管、屋根葺き、建築大工、また美容、料理、造園、看護など約50の種目に、世界62カ国・地域から3,769人が集い、「技能の金メダル」を目指して熱戦を繰り広げました。競技が開催された4日間の来場者は二大会合わせて29万3,000人にのぼり、会場は連日盛況となっていました。

## 最新機器で世界のエンジニアが技を競う

技能五輪の競技会場となったのは沼津市の門池地区に設営された17のホールです。この中でバンザイが設備を担当したのは自動車関連の「自動車工」「自動車板金」「車体塗装」の3種目が行わ



### 自動車板金

レクサスのホワイトボディを載せた「セレット」修正機が18台！



### 車体塗装

アイリス塗装ブース6基、調色キャビンなどを揃えた車体塗装の競技場



### 自動車工

足回りの課題には、ジオライナー、ワークステージXが各4台



### 表彰式 / 閉会式

「自動車板金」で見事金メダルを獲得した水野峻吾さん

「自動車工」で銅メダルを獲得した森山恵介さん(右)

れた第1ホールです。バンザイが提供した主な設備は、セレット修正機18台、アイリス塗装ブース6基、ジオライナー4台、アライメント仕様ワークステージX4基、イーグルリフトII4基など。その他、測定器、工具など全般にわたる設備機器を提供、設置から大会期間中の保守までを担当しました。

## 日本は最多、16個の金メダルを獲得！

技能五輪では日本は初参加の1962年から前回大会までに175個の金メダルを獲得していますが、今回は4日間にわたる熱戦の末、日本は世界トップとなる16個の金メダルを獲得。5個の銀メダル、3個の銅メダルを合わせて合計では24個となり、韓国の合計27個には惜しくも及ばなかったものの、日本伝統の技術力を大いにアピールしました。自動車関連では「自動車板金」でトヨタ自動車(株)の水野峻吾さんが見事金メダルに、「自動車工」で日産自動車(株)の森山恵介さんが銅メダルに、「車体塗装」でマツダ(株)の岡村将良さんが敢闘賞に輝きました。また閉会式ではメダルのプレゼンターとして、関谷徹代表取締役社長が登壇、各競技の受賞者の栄誉を讃えました。



バンザイ 関谷徹社長がプレゼンターとして表彰式に臨む

メダルを授与し、選手の栄誉を讃える

## 「BANZAI」って、どんな会社？

バンザイでは競技会場への設備提供のほか「スポンサー・ビレッジ」の第5ホールに展示コーナーを出展し、来場者にBANZAIブランドをアピールしました。日頃一般の人々には目にふれる機会の少ない分野だけに、興味深くご覧頂くお客様も多く、自動車サービスに対するご理解の一助としてご紹介しました。またバンザイでは今大会で使用された各種機器を、世界トップクラスの評価にふさわしいお勧め商品として皆様のショップづくりにご提案してまいります。



バンザイのスポンサーブースにも大勢のお客様が来場



# お客様との接点を生かし 安心につながる車検を提案

富山へ向かう要衝、国道41号線に面した「ビッグキャップ高山給油所」



高山市内に5店舗のガソリンスタンド(SS)を展開する(株)山善商店では、指定工場を併設したSSとして、いち早く車検の商品化を実現、中部地方における「らくらく車検工房」のリーダー的な存在として「立会い車検」の推進に力を入れています。



代表取締役社長  
山本 善隆氏



SS 課課長  
吉野 秀実氏



車検センター長  
平田 学氏

## ■給油プラス車検で囲い込みを図る

ビッグモンキーというユニークなネーミングですが？

吉野課長：SS自体が全面キャノピーとした「ビッグキャップ」と呼んでいることと、シンボルとしてゴリラのキャラクターを採用していたためのネーミングです。立会い車検の草分けであるラケットモンキーさんのネーミングを一部拝借したという意味もあります。お客様に覚えて頂きやすいということで名付けました。

立会い車検を始められたきっかけは？

吉野課長：もともとガソリンは税金の占める割合が大きく、本来の給油だけでは付加価値が低く成り立ちにくいと言う問題があります。そこで、規制緩和で生まれた限定認証を平成9年8月に取得し付加価値アップを目指しました。その後コスモ石油の講演でバンザイの立会い車検が紹介され「これからの車検の形だ」と痛感し12年に認証を取得、13年に「らくらく車検工房」に入会し、取り組みを開始しました。検査ラインを併設したSSとしてオープンしたのは翌年、平成14年7月です。

いわゆる油外収益としての取り組みですか

吉野課長：以前の油外商品はオープンボンネットでお客様に押し付けのようなイメージを与えたため、お客様に敬遠されてしまいました。そのため、今ではお客様にお勧めできるのは洗車くらいしかありません。そこで主に現金顧客をターゲットとして、車検により流動客層の囲い込みを図ろうというものです。ガソリンから車検まで、付加価値の高いサービスによる固定客作りが目的です。



明るく清潔な「ビッグモンキー」車検場



全面をキャノピーで覆った全天候型ビッグキャップ高山給油所、右奥が「ビッグモンキー」

フルサービスSSならではのサービスを実践

## ■厳しい市場環境下で安定入庫に努める SSのメリットを生かした車検誘致ということですね

吉野課長：お客様との接点回数というSSの優位性を生かして、スタート当初は飛躍的に車検台数を伸ばすことができました。しかし、現実にはそのメリットを活かすのが難しい時代になっています。とくに他SSでセルフ化が進んでいることで現金顧客の流動化につながっています。

原油高も進んでいますね

吉野課長：ガソリン価格が高騰するほど、お客様が価格で流動する傾向も大きくなります。基本的に給油顧客が車検勧誘の対象となるため、給油客数が変動すると、車検受注台数にも影響してしまいます。そのため、各種の入庫促進ツールを活用して安定した入庫の確保に努めています。

## ■入庫促進に各種ツールを活用

入庫促進の具体的な方策は？

平田センター長：現場のスタッフにとっても入庫台数の確保がたいへん厳しい環境になっています。スタッフによるチラシ配布や、入庫ご案内DMはがき、電話でのアフターフォロー、入庫御礼などと基本的な入庫促進策と平行して、ご来店時の無料点検と見積りにより入庫促進を実施しています。

会員制度や特典もあるのですか

吉野課長：現在、車検入庫いただいたお客様に対して「BMカード」を発行し、ガソリン価格の優待や、洗車5回無料、タイヤ交換割引サービスなどの特典を提供し、固定客化を図っています。また給油の際にエンジンルーム内、ボディ回りの点検をさせていただいています。エンジンルームの場合はご了解を頂いたお客様だけ実施していますが、「環境点検」という名称で、なるべく抵抗感なく実施して頂けるように心がけています。



4WD車が圧倒的に多いため、スーパーマルチテスターが活躍



Zバスカルとワークステージで効率的な作業環境



一般整備ストールと合わせて整備作業場は4ストール



独自のツールにより入庫促進策を展開



目で見て納得、ご説明用の消耗パーツパネル



ゆったりとお待ち頂けるよう、家具にもきめ細かく配慮



各種資格を持つ精鋭スタッフを各拠点に配置

## ■「点検・提案」がSSの使命

点検・提案というパターンは不変ですね

吉野課長：現在では日常の安全点検の機会が減少しており、そのためオーバーヒート、オイル不足、エア圧の低下などの不具合が増えているように思います。フルサービスのSSはお客様ともしっかり日常的に接する場ですので、お客様の相談相手として利用して頂くことが使命だと考えています。この環境点検を通じてお客様へのアドバイスを行い、またお客様のどんな質問にもお答えできるよう、各SSには1名ずつ有資格の整備士を配置しています。お客様への信頼感づくりと、車検の入庫に結び付けていければと考えています。

地域的にもまさに車が日常の足ですね

平田センター長：飛騨地域は積雪地ですので、下回り、とくにマフラーなどの腐食も多いです。最近では部品交換のサイクルも以前より長くなっているようですが、安全につながるサービスとして、点検とアドバイスを積極的に提案して行きたいと思っています。

感動夢工場に対する期待とご要望は？

吉野課長：我々の業界では、勉強の場が少ないことが悩みです。感動夢工場の研究会には我々と同じSSをはじめ、さまざまな業態の工房が集まり、経営についての情報や、会員相互の情報交換などがたくさん行える大変有意義な場となっています。またスタッフの教育・研修のカリキュラムも積極的に活用しています。メカニックはもちろん、各サテライトでも最低1名は研修を受講しています。メカニズムも日々進歩していますので、ハイブリッド車などの研修についてもますます期待しています。

感動夢工場

「最新エンジン診断の極意」技術研修会

電子技術を満載した最新エンジンの整備には、やはり最新のノウハウが不可欠です。感動夢工場では福岡市において9月19～20日の2日間にわたり、メカニックを対象としたエンジン診断の技術研修会を開催、「ブラックボックス」といわれるほど複雑化した新時代のエンジンをテーマに、座学と実技で整備技術を学びました。



実車によりテスターを駆使した診断技術を修得

講師にはサービスの現場を踏まえた指導で定評のあるオートリード(株)の中尾晃主席研究員をお招きし、最新エンジンの制御システムの基本からトラブルシューティング、OBDによる故障診断、さらに診断有料化のポイントまで、充実したカリキュラムを修了しました。



中尾講師がエンジン診断の極意を分かりやすく解説

MSC経営戦略会議 第90回研究会

昨年、創立30年を迎えたMSC経営戦略会議は10月27～28の2日間にわたり、第90回の研究会を開催しました。

今回は講師に(株)せいび広報社の代表取締役会長、入村健二郎氏を招き、「指定工場業務監査の着眼点」と題する講演を行いました。昨今、行政処分等の基準の見直しにより、うっかりミスなどによる点数加算による処分も増加している



毎回熱心な参加者を集めての研究会活動も90回に達する

ことから、見落としがちな提出書類の盲点などについて、事例をまじえての解説に参加者たちは熱心に耳を傾けていました。また事例発表では(株)大嶋カーサービスの代表取締役、大嶋忠志氏と鈴木木工(株)の鈴木貞夫氏がそれぞれ直近の取り組みについて発表を行いました。第二日目は幕張メッセの第40回東京モーターショーに会場を移し、各メーカーのニューモデルや車づくりにおける環境対策、新技術などについて見学を行いました。



確実な業務のポイントについて語る、入村会長

2007年ユニバーサル技能五輪国際大会見学会

さる11月14～15日、静岡県沼津市における技能五輪国際大会の見学会が、MSC経営戦略会議、感動夢工場、セレットクラブの合同により開催されました。

この見学会には会員各社の経営者はもちろん日頃サービスの現場で技術を磨くメカニック、サービスアドバイザーも参加、世界トップクラスの技術者たちの競技を興味深く見学しました。



世界トップクラスの技に、プロも感嘆のまなざしを注ぐ

BANZAI GUIDE

ご来場ありがとうございました!



感動プロジェクト2007

～明日の扉を開くために～

11～12月にかけて全国8会場で開催された「感動プロジェクト」も、おかげをもちまして盛況のうちに閉幕しました。今回は「明日の扉を開くために」として感動品質を実現するための各種新商品のご提案と、「指定工場業務監査の着眼点」をはじめ経営にお役立て頂けるセミナーを開催し、ご来場の皆様に各種のご提案をさせていただきました。



各会場に多数のお客様がご来場(大阪会場)



タイムリーなテーマのセミナーも盛況



講師は東京都自動車事業協同組合専務理事、和田成生氏

2007東京トラックショー

隔年で開催される東京トラックショーが、10月28日から30日まで、東京ビッグサイトで開催されました。3日間の来場者は96,000人にのぼり、バンザイでは主に運輸業関係、カーメーカー関係の皆様に、オパシメータ、大型の足回り関連機器等の商品紹介を行いました。



バンザイのブースではトラックユーザーに関心度の高い商品を展示

編集後記



今回、私が取材させていただいたのは徳島市にある徳島県自動車車検整備工場株式会社。同社は徳島三菱自動車販売株式会社のグループ会社としてこのたび分社化しましたが、「ディーラーとしての発想の転換をしなければいけない」と考え、お客様のニーズが多様化する中、お客様が何を求めているのかを常に探しており、その前向きな姿勢に非常に感心いたしました。一番驚きだったのは、ガラス張りのショールームに検査ラインを設置

している事。「お客様に全て見てもらい、そしてご購入してもらおう」とそのコンセプトのもと発案されたそうですが、こういったレイアウト一つを見てもお客様の立場から出たアイデアだと感じました。常にお客様の事を考え、全ての要求を満たしていきたいという姿勢が取材の最初から最後まで伝わり、その真摯な姿勢に感銘を受けながら徳島の地を後にしました。

＜渡辺＞

