

感動品質 感動プロジェクト2008

安・信・感
SHOP
のご提案



感動プロジェクト2008へ、
ご来場ありがとうございました。

全国8会場で、安心・信頼・感動のお店づくりをご提案

全国8会場で開催いたしました感動プロジェクト2008は、おかげさまで好評のうちに閉幕いたしました。バンザイがプレゼンテーションさせていただきました「安・心・感」ショップのご提案を、皆様のサービスビジネスにお役立ていただければ幸いに存じます。また、ご来場いただきました皆様から寄せられました各種のご要望に、バンザイはこれからもお応えしてまいります。



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



ISO9001・ISO14001
自動車整備用機器・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。

BANZAI NEWS

2008
Autumn
268

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 PART4

環境時代にこそ求められるエコ・サービス プロの技術と知恵を生かそう!





紅葉の嵐山 ————— 京都市

京都嵯峨野、嵐山は秋の深まりとともに鮮やかな紅葉に染まっていく。古来、数々の歌人が歌に詠み、文章に綴ったその美しさはまさに筆舌に尽くせない。古人もひとときの過ぎ行く時を惜しみ、桂川に船を浮かべて自然の装いをめでた事であろう。

★歳時記

- 10月 13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【もっと心を動かすサービスへ】……………①
見直そう、環境と技術～感動プロジェクト2008～PART 4
環境時代にこそ求められるエコ・サービス
プロの技術と知恵を生かそう！
- ★モデルショップ訪問【埼玉ダイハツ販売株式会社 花園インター店】…⑥
「きれい・高効率」で来店型に…
ダイハツの新店舗スタンダード
- ★モデルショップ訪問【兵庫日産自動車株式会社 明石西店】…⑧
オープンな感覚の店舗・工場
お客様の満足、信頼につながるサービスを…
- ★ショールーム……………⑩
- ★トピックス<海外情報>中国……………⑫
中国と世界の自動車整備機器市場へ、
BANZAIブランドを発信！
- ★感動夢工場・工房シリーズレポート No.26……………⑭
らくらく車検工房 (有)田島自動車
- ★ロータリー……………⑯
- ★BANZAIガイド……………⑰

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～

PART 4



環境時代にこそ求められるエコ・サービス プロの技術と知恵を生かそう！

何億年もの時をへて形づくられてきた現在の地球。そのかけがえのない地球が大きな環境の変化にさらされていることはこのシリーズでもお伝えしてきました。そしてそのような環境変化の一因として、産業革命以来の工業化、近代化によるところが大きいのだそうです。

よく地球は、人類や野生生物など数え切れないほどの生命を載せた宇宙船にたとえられます。言いかたを変えれば、私たち一人ひとりの人間は、何十年かごとに交替で地球という住まいを借りている、そう言えるのではないのでしょうか。全ての国々、企業などに求められているCO₂(二酸化炭素)削減など、自動車サービスの側面からもアクションが求められているのではないのでしょうか。

京都から世界へ、広がる環境問題への取り組み

原油高騰など様々な要因が世界経済を停滞させているなかで、環境問題も複雑な様相を呈してきました。かつて1992年の地球サミットでは「先進国は温室効果ガスの排出量を2000年までに1990年レベルまでに戻す」と、国連の気候変動枠組み条約で目標を立てました。しかしこれは努力目標だったこともあって、多くの国で達成することができませんでした。日本においても下がるどころか6.9%も増加するという結果に終わってしまいました。そして1997年に条約を補うため議定書をつくり、先進国に法的拘束力のある数値目標を課す事になり、先進国全体で少なくとも5%削減することを目標に定めた京都議定書が採択されました。日本の分担としては温室効果ガスの排出量を1990年対比で6%削減することであるというのはすでにご承知の通りです。

このように経済情勢の中でも、環境問題への対応を停滞させることはもはやできません。

各国ともに、産業別・業界別にCO₂などの温室効果ガスの削減目標やその方法などについてさまざまな施策を検討し推進しています。

人類の営みがもたらした地球へのダメージ

或る研究者によると自然の生態系を破壊することなく、地球上に生存できる人口はわずか5,000万人なのだそうです。この説は極端として

も、サステナビリティ(持続可能性)を考慮すると5~12億人が地球の定員だともいわれています。ところが実際には100万年前の地球上の人口は13万人ぐらいと考えられていますが、1830年になるとすでに10億人を超え、それが100年後の1930年には倍の20億人、1960年には30億人、今や60億人近くになり、2010年には75億人に到達するといわれています。

このような爆発的ともいえる人口増加は現在では特に開発途上国に顕著で、こうした地域では人々は森、草原を燃やして「焼き畑」に変えることで食糧生産を確保し、生命の維持をはかっていますが、これらの土地は急速にやせ細り砂漠化しているのが現状です。その結果、世界の食糧の需給が偏在化し、その一方で自然は急激に圧縮され、野生生物の生存の場も奪われようとしています。米国の研究団体の推測では2030年までに50万~150万種の生物が絶滅すると予測しています。

人間の営みは食べ物を確保し生命を維持する



だけにとどまらず、より豊かな生活を求めてモノを生産し、それを売ることによって市場経済が成り立ってきました。その波動が19世紀以降、急激に巨大化したことで環境変化、自然破壊への連鎖につながってきたわけです。

ちなみに日本の人口の推移を調べてみると、江戸後期には約3,100万人、明治初頭には3,400万人だったのが、この140年間で約4倍にふくれ上がったこととなります。こうした爆発的ともいえる地球上の環境変化は、化石燃料の消費を前提とした機械化による、産業の近代化が背景となっているわけです。もちろんこうした近代化、機械化のなかで大きな位置付けを占めているのが自動車であることは間違いありません。

化石燃料から未来エネルギーへ、自動車の100年

突然ですが、では自動車はいつ頃から出現したのでしょうか。これには諸説ありますが、日本における自動車の草創は、バンザイの創業者である柳田諒三の「自動車三十年史」によると1900年(明治33年)で、後の大正天皇のご成婚記念に贈られたものが最初とされています。ちなみにこれは電気自動車であったそうですが、カール・ベンツが「ガソリンを動力源とする車両」の特許を取得したのが1896年ですから、わずか10数年の間に自動車は実用のもものとして早くもヨーロッパを中心として普及し始めていたことが分かります。日本人が最初に作ったクルマは1904年、山羽虎夫によるフラッシュ・ボイラの蒸気バスと言われていすから、ヨーロッパで始まった技術革新は前後10年ほどの間に東洋にまで波及していることとなります。

そして100年余を経た後の現在、自動車の保有台数は日本では7,000万台、世界では9億2,000万台にまでふくれあがっています。もちろん環境に対するインパクトも小さくなく、日本全体ではCO₂排出量の約2割を占めるまでに至っています。そのため、国土交通省では2015年を目途とする新燃費基準を設け、さらに燃費向上を促進するなど自動車メーカーに対して低燃費車の開発を要請しています。また各自動車メーカーでは低燃費車の開発、電気や水素、燃料電池など、さらにその先を見据え、新しいエネルギーの開発にも力を注いでいることはご承知の通りです。

CO₂換算で、サービスによる環境保護をアピール

このように世界各国で、官民をあげて傷ついた地球の再生のために知恵を出し合っています。例えば生産工場ではコージェネレーション(自家発電)などによる消費電力の低減や、設備機器の低電力化、照明、冷暖房の最適管理による省エネなどきめ細かい管理が行われています。もちろんこうした省エネ対策はすべ





てCO₂の削減につながることはもちろん、光熱費などコスト低減にもつながっていることは言うまでもありません。

私たち自動車サービス業界においてもこうした取組みはおおいに求められてくることでしょう。自動車サービスにおいては、先ず何よりも安全性、快適性が優先されるため、一概に省エネ最優先というわけにはいきません。しかし、エンジンや足回りなどのコンディションを最適に維持させるサービスメニューにより、ユーザーにエコ・サービスを提案することができます。

例えば、サービスを実施したあと、その整備内容によって、削減できた省エネの度合いをCO₂換算で示すことはできないでしょうか。ガソリン1Lを燃やしたときのCO₂排出量は約2.3kgとされています。例えば、燃費が10km/Lの車を整備した結果、燃費が0.1km/L向上できたとするならば、走行10km当たり23gのCO₂削減につながります。月間走行距離を1,000kmとすれば、1ヶ月で2.3kgのCO₂排出を削減できることとなります。

「お客様のお車は、今回の点検整備により月間約〇〇kgのCO₂を削減できました」、実際に燃費を測定するのは難しいにしても、サービスが環境保護にもつながっていることをお客様にアピールすることは意義があるのではないのでしょうか。

ユーザーのエコ志向をとらえる「CO₂ゼロ」のサービス提案

カーボンオフセットという言葉をよく耳にするようになりました。人間が生きていく中で、どうしても発生してしまうCO₂を植林事業などによって吸収量を増やすことで、相殺(オフセット)しようという考え方です。また京都議定書の枠組みの中で、発展途上国におけるCO₂削減プロジェクトなどによる排出権を取引することも行われるようになってきました。

これらの排出権をビジネスや個人向けに仲介し、小分けして小売するプロバイダ事業も出てきました。つまり、自分の排出したCO₂を埋め合わせるために、カーボンオフセットプロバイダを通じてCO₂削減プロジェクトに参加し、その分のコストを負担するという考えかたです。これによりオフセットしたCO₂の削減分の証明書やステッカーが交付されるという仕組みです。これを応用すると「CO₂ゼロ車検」なども商品化できそうです。

例えば、車検整備の際に使用される電力使用、引取り・納車の際のガソリン消費、代車のガソリン消費など、さまざまなシーンでCO₂が排出されています。これらの正確なCO₂排出量の算出は困難ですが、例えば引取り・納車だけを見ると、片道5kmとすると、先の例から往復で排出されるCO₂は2.3kgとなります。

よく車検の特典で「おクルマを持ち込み・お引取りのお客様には、片道1,000円お値引きします」といった例を見受けます。これを、値引きの代わりに「お持込み・お引取りのお客様には、1,000km走行分のCO₂排出権をプレゼント」としてみたらどうでしょうか。カーボンオフセットプロバイダと提携して洒落たステッカーなどを証明書としてプレゼントすれば、お客様にとって意義のある環境貢献にもなるでしょう。

エコカーの普及が新たなビジネスチャンスに…

「燃費のいいクルマに乗り換えることがエコにつながります」、トヨタ自動車提案している「エコ替え」です。古い愛車を大切に使い続けるよりも、新しいクルマに乗り換えたほうが環境貢献につながるということです。電器メーカーでも白熱灯を蛍光灯に切り替えましょうというアピールを盛んに行っています。

昨今、国の省エネルギー施策をふまえたESCO(エナジー・サービス・カンパニー)という事業が推進されています。これはビルや

工場などの省エネルギーのための設備設計から運用管理までを受託することで、一定の省エネ目標の達成をはかる事業です。言い換えると顧客の光熱費を削減することを保証し、そのための包括的なサービスを提供するビジネスです。

これを自動車サービスにあてはめると、お客様のカーライフについて、トータルに省エネを実現するための各種提案を行い、定期的なメンテナンス・サービスを実施するという、まさにトータルカーサービスを一步進めた「トータル・エコ・カーサービス」ともいえそうです。

これから5年～10年のスパンではハイブリッド車などのエコカーへの代替えも急速に進んでいくことでしょう。サービスの側としても、環境対応の一方で新技術への対応も焦眉の課題となってきました。となれば、スキャンツールなどエンジン診断機の導入も必須になるし、その他の設備機器も、もっと作業効率の良い最新のものに更新したい…、と課題は山積みですね。

これまでの環境対策は、一方ではワーキングスペースとしての環境改善であったり、また一方では廃棄物の適正処理などが主体でしたが、これからの環境問題対策はお客様と、お店と技術が一体になって推進していくことが大切になります。いわばお客様参加型のエコロジー・サービスということでしょうか。いずれにしても環境に対して前向きに取り組むことは、企業のマインドとして不可欠になるでしょう。お客様に支持され、選ばれる工場であり続けるために…。



「きれい・高効率」で来店型に… ダイハツの新店舗スタンダード

埼玉ダイハツ販売株式会社ではこのたび深谷市内に新たな拠点「花園インター店」を開業、深谷市、本庄市、東松山市など、拡大する埼玉県北部地域の市場性と、顧客のニーズに対応する販売・サービス体制を構築されています。



冬季の「からっ風」対策として、あえて通常と逆向きの店舗配置を採用



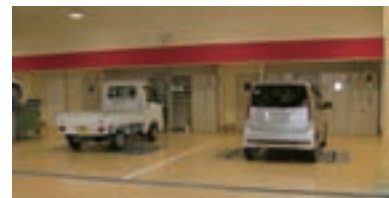
取締役第二営業部長
内田 武夫氏



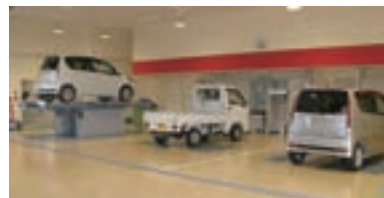
サービス業務部部长
黒沢 利男氏



隣接する「お菓子のシャトー」や「道の駅」など人気スポットも多い



汚れが見えやすいベージュの床面、「汚れたらすぐ拭く」を徹底



天井を張り、ショールームと同じ1,000ルクスの明るい整備ストール



検査ラインにはトリプルテスターと「ネットワークシステム」を導入

変化する地域市場に対応し店舗計画を推進

関越自動車道の花園ICから国道140号線を秩父方向へ向かうと、すぐに見えてくるのが埼玉ダイハツ販売(株)の新店舗「花園インター店」です。広々としたガラス張りのショールームと、これも明るく清潔なサービス工場を併設し、お客様に気軽に足を運んで頂ける新感覚の店舗コンセプトを実現されています。同社では「5カ年計画」で県内の拠点の再配置、統廃合を進めていますが、今回の新店舗もその一環として行われたものです。従来、埼玉県の市場は東京都と隣接する南部に集中する傾向がありました。しかし、首都圏中央連絡自動車道(圏央道)の開通などによりこうした商圈は急速に変化しつつあります。そのため、「将来的な需要の変化に対応する、店舗の配置とスケールを実現する」(松川輝義取締役社長)ことを目的として、従来拠点網が手薄であった県北部エリアの要として同店が新設されたものです。

清潔さを維持する、運用にもきめ細かい配慮

サービス工場はサービスストール5ストールと検査ラインに、フラットワークステージX、タンデムリフト、Zパスカリフトなどを設備。全てのリフトが下降時はベージュ色の床面に沈み込み、フラットで快適な



お客様待合コーナーに隣接したフラットワークステージX



高効率、安全性で選ばれるタンデムリフト

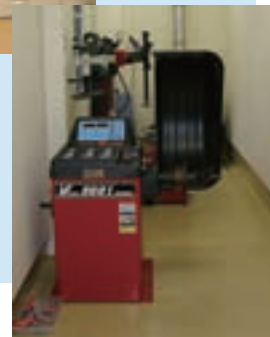
作業空間を作り出しています。しかも各ストールの前面にはキャビネットが整然と並び、ここにあらゆるツール類が収納されるようになっています。整備作業時も、常時ストールに置くのはツールキャディだけという徹底したルールで運用されているそうです。同店のサービス工場のコンセプトは、「お客様に来店していただき、見ていただける工場」(黒沢利男サービス業務部部长)とのことです。明るくきれいなサービス工場、お客様が退屈せずにお待ちいただくための店舗レイアウト、さらにお待たせしないためのサービスの迅速化、こうした要件を満たすことが「来店型」の店舗作りに不可欠とのことです。



オイル回収装置など、周辺機器も全てキャビネットに収納



リールも目立たないように設置



チェンジャー、バルancerも専用の部品整備作業場の中に設置



明るく開放感のあるショールームで「カフェ・プロジェクト」を実践

「見ていただける」ショップづくりで、来店型のサービスに対応



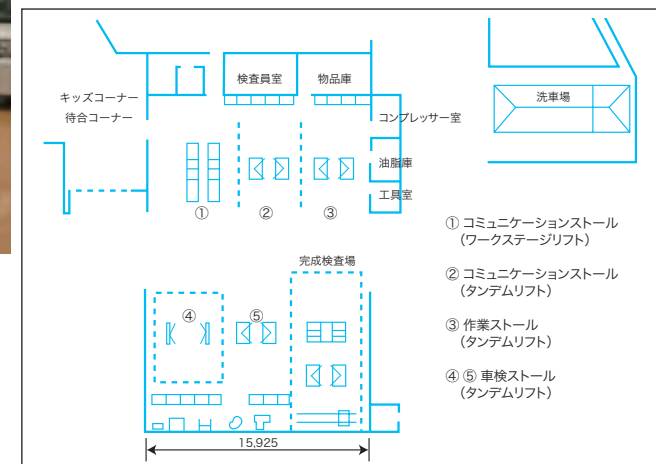
全員一体となって顧客対応にあたる、販売・サービスのスタッフ

サービスで選ばれる店に、CS向上の取組みを推進

「従来は販売が主で、サービスが従となっていた面がありました」(内田武夫取締役第二営業部長)とのことです。こうしたサービスの位置付けは、今大きく変化しているそうです。「販売したお車のアフターフォローがきちんとできる機能があるかどうか、お客様のお店選びの視点もそのように変わりつつある」とのことです。したがって、増大するサービスのニーズに対応するための「ストール数の確保」と「効率化」を二本の柱とする「サービス体制の基盤作り」が不可欠として、同社の店舗計画にもサービス工場が重要な位置付けを占めています。

また一方、拠点計画と連動してスタッフの育成にも力を入れています。受付から整備完了時のご説明までメカニックが直接お客様への対応を実践する中で、車の知識のないお客様にも分かりやすい説明を心がける、あるいは入庫後のCSアンケートによりお客様の満足度をフィードバックするなど、日々の取組みのなかでCSアップを推進されています。

花園インター店の開設は5カ年計画の6番目にあたり、同社では今後さらに久喜店、ふじみ野店の店舗計画を進行中です。「これで完成ということはありません。一つひとつの店舗での実践の積み重ねを次の店舗へ反映させていきたい」(同)と新店舗への期待を語っておられます。



オープンな感覚の店舗・工場でお客様の満足、信頼につながるサービスを…

兵庫県内に約70ヵ所の販売店網を展開する兵庫日産自動車(株)では、明石市内の明石西、大久保東の2営業拠点を統合し、新たに明石西店としてオープンしました。新店舗には明るく洗練されたショールームと、最新機器を導入したサービス工場を併設、日産自動車の販売・サービス両面での顧客満足の向上が期待されています。



サービス課 工場長
山本 芳樹氏



国道2号線に面した明石西店の新店舗、大きなキャノピーが印象的

活気あるエリアにマッチした新店舗構想

兵庫県のほぼ中央部に位置する明石市内の国道2号線に面した新店舗は、左手に店舗とショールーム、サービス工場、右手に屋外展示場と駐車場をレイアウト。ショールーム入口から張り出した大きなキャノピーが中央のエントランスを覆っています。この地域は明石市の西の郊外にあたり、近隣にはマンションやショッピングモールが林立し、発展が著しい地域です。周辺には自動車関連の店舗はもちろんファストフードショップやレンタルショップなど、車での利用に配慮した種々のロードサイド型ショップが立ち並び、活気あふれるエリアとなっています。今回の新店舗の構想は、従来の中規模、小規模の二店舗を統合し、大型店舗化することによって販売、サービス両面の店舗効率を高めることが狙いです。



検査ラインと8ストールをコンパクトにレイアウト



トリプルテスターとワークステージXを設備した検査ライン

ストールごとに「ピットイン」を配置し、収納も機能的に

効率的に、動きやすさを優先したレイアウト

広いガラス張りのショールームにはエルグランド、フーガなど人気のニューモデルを6台ゆったりと展示、その右手にはこれもゆったりとした広さの「カスタマーラウンジ」が設けられ、ここからガラス窓越しにサービス工場の様子を見られるようになっています。サービス工場は検査ラインと整備作業場8ストールからなり、トリプルテスターをはじめ各種テスター類や、Zイーグルリフト5基、ビッグワークステージXなど、軽自動車からマイクロバスまでの整備に対応できる各種の最新機器が導入されています。また廃油、廃LLCの集中回収システムなど周辺機器も充実、サービスの効率化とともにサービスストールを汚さない環境面への配慮も万全です。さらに屋外に設置された洗車場には門型洗車機と自動下部洗浄機を設備するなど、あらゆる作業の省力化を実現しています。「とくにレイアウトがコンパクトに、動きやすい工場になりました」と山本芳樹工場長。明るく、作業環境にもきめ細かい配慮がなされています。



グレーとレッドのBIカラーが目映える、清潔感のあるサービス工場



マイクロバスの「シビリアン」にも対応できるビッグワークステージX

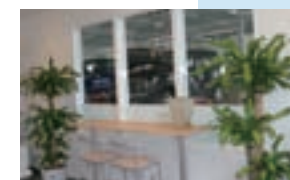
プレート、アーム兼用のZイーグルリフトで作業性も抜群



洗車場には門型洗車機と自動下部洗浄機を併設



落ち着いたシンプルさが心地よいショールーム

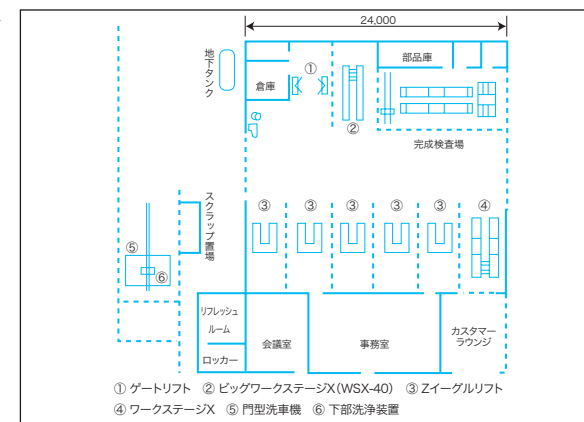


リラックスした雰囲気のカスタマーラウンジ

工場での作業を窓越しに見ることができる

スタッフが連携、満足度につながる顧客対応

「きれいな店舗と、お客様にサービスを見て頂けるオープンな工場で、より信頼につながるサービスが可能になりました」と、新工場を立ち上げて3か月の感想を話される山本工場長。従来のアフターサービスにとどまらず、「お客様をつなぎとめ、2台目に結びつけるという重要な役割」が現在のサービスには求められています。こうしたサービスの位置付けの変化とともに「顧客対応などサービススタッフの守備範囲もさらに広がっています」(同)とのことです。オープン以来とくに土曜、日曜はサービスの間お待ちになるお客様も多くなり、営業とサービスが連携してお客様への対応にあたる場面も増えており、こうした顧客対応も同店にとって大切な取組みの一つとされています。大きく、きれいな店舗になったことでお客様に喜ばれる一方、「なかには敷居が高く感じられるお客様もいらっしゃいます」(同)とのこと。そのため「どのようなお客様にも満足して頂ける対応」により、気軽に足を運んで頂ける「来店型の店舗」の推進に力を入れています。二つの店舗のスタッフが一体となって「新しいやり方を模索し、明石西店らしさを創りだしていく、その途上」といわれ、「あそこに日産のお店がある」とお客様に意識して頂けるよう、新店舗のアイデンティティを発信していきたいとのことです。



SHOW ROOM

簡易型サイドローラー



取付可能テスター
トリプルテスター (ABSTE-150 / ABST-150シリーズ)
コンビネーションテスター (BSTE-150 / BST-150シリーズ)

● BST-150シリーズの4101号機以前は取付できません。

- FF車 / 4WD車のスピードメーターテストの際に車両の横流れ(ふらつき)を軽減する安全具です。
- ローラー間を狭めることでハンドルのぶれをおさえ、二輪車も安全に検査が可能となりました。
- クイックレバーでテスターのフレームに固定する構造。取付・位置調整が簡単に行えます。

型 式	ABSTE-OP-SR150
許 容 輪 荷 重	1,500kg
最 高 速 度	50km / h
連 続 使 用 時 間	3 分以内
本 体 重 量	約 20kg (左右一組)

エミネントスターVI-SL(静音型門型洗車機)



ボール高さ:3,414mm

- 環境騒音に配慮した静音仕様。特に送風機能力は標準仕様と同じ業界最大の5.5kw×2を搭載した強力型。音の低減と強力な乾燥能力の両面を実現しました。
- 標準仕様と比較し、10m離れた場所での騒音を最大14dB低減(当社比、送風機動作時)
- 朝夕の時間帯に合わせて騒音低減を可能にしたインバーターを搭載。

型 式	RO-90BX-SL
電 源 / エ ア ー	AC200V 三相 50 / 60Hz / 0.7MPa
給 水 量	80L / min 以上
レ ー ル	幅 3,200 × 全長 10,500mm
本 体 寸 法	W3,600 × D3,075 × H3,234mm

シズカ フェンス(門型洗車機用防音フェンス)



- 近隣への環境を配慮した自立型防音壁で抜群の消音効果を発揮します。
- 遮音、吸音だけでなく、水飛散防止効果もあります

型 式	SF-2100
1ユニット単位	(シズカパネル×7段)×5列
1ユニットサイズ	W10,775×D1,285×H3,290mm
シズカパネル	高耐食性鋼板使用 W2,000×D32×H500mm/1枚
本 体 重 量	1ユニット約800kg

SHOW ROOM

ドラム受けアタッチメント(大型車用)



- ドラムを床面に下ろすことができるので安全なドラム分解整備が行えます。
- アタッチメントは軽量なので脱着作業が容易です。

型 式	WSL-WD-DA
適応ドラム内径	320~410φmm
アタッチメント寸法	W781×D313×H160mm
アタッチメント重量	約13kg
対応可能ホイールドーリー	WDM-5000(バンザイ製) W520(パーマン製)

アクアガンクリーナー



- スプレーガンに付着した水性塗料を素早く簡単に除去できる、ヨーロッパ環境基準に適合した人と環境に優しいガン洗浄機です。
- スラッジを分離除去し、洗浄水を再利用できます。

型 式	DRESTER-1000M
作 動 圧 力	0.5~1.2MPa
タンク容量	35L
本 体 寸 法	590φ×1220mm
重 量	24kg

大型車ホイールナット締付用トルクレンチ

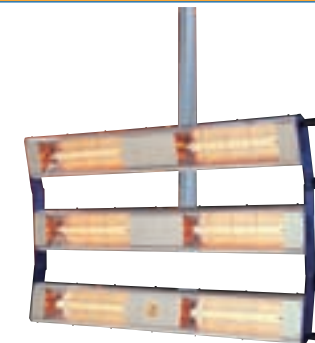


- 今まで大型のトルクレンチで2人がかりで作業していた大型車ホイールナット締付作業が1人で簡単に行えます。
- エアー・電気などの動力源不要です。

型 式	TW1000N
トルク範囲	400~1000N・m(1メモリ5N・m)
トルクレンチ	専用トルクレンチ
重 量	本体約20kg トルクレンチ約2kg

● ソケットは付属しません。(差込部25.4mm)

天吊式ウルトラカーボン(天吊式乾燥装置)



- カーボンヒーター「マルチ波長(長・中・短)」の採用で立ち上がり早く、高放射量にすぐれています。
- コンピュータ制御で超高張力鋼板にも対応できます。

型 式	UCT-400	UCT-600
ヒーター種類	カーボン焼結体	
定格電源	三相 200V 20A	三相 200V 20A
消費電力	3.6Kw	5.4Kw
照射面積	605×670mm	1320×770mm
タイマー	最大99分50秒	最大99分50秒(強・弱)
スイッチ分割	2分割(上・下)	3分割(上・中・下)

発展する中国、アジア 圏を視野に 生産・販売の現地法人 をキックオフ!

海外情報 中国と世界の自動車整備機器市場へ、BANZAIブランドを発信!

■中国

万岁汽车设备商贸(上海)有限公司
万岁汽车设备(嘉兴)有限公司



記念式典のアーチが飾られた万岁汽车设备の新工場



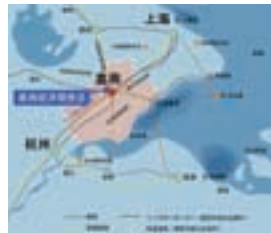
万岁汽车设备(嘉兴)有限公司の新工場内部
各種の機械設備を導入、万全の生産体制



工場事務所のエントランス



竣工前の工場の外観



嘉兴(嘉善)市は上海市、
杭州市から約90キロ、
両市のほぼ中間に位置し、
経済発展の著しい都市
新区

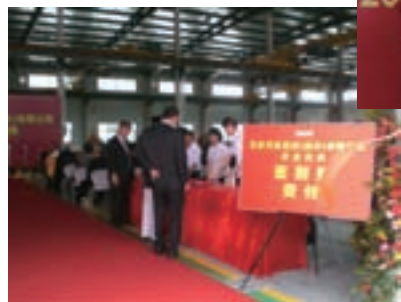
2法人を設立、開設式典を挙

バンザイでは2005年に上海市に中国駐在事務所を開設し、中国国内の市場調査や日本国内市場向けの製品について調査を行ってまいりました。

そしてこのたび、中国における現地法人の営業権を取得し、販売会社として万岁汽车设备商贸(上海)有限公司、ならびに生産会社として万岁汽车设备(嘉兴)有限公司をそれぞれ設立しました。



新会社のスタートを祝して
テープカット



新工場の一角に式典会場が設けられた



挨拶の辞を述べる
関谷董事長

7月8日には日中両国からお客様をお招きして開設記念式典を開催、両社の董事長の関谷徹、総経理の増田千秋をはじめバンザイ関係者の列席のもと、新会社の開設をご披露いたしました。

今後、両社においては、中国における高品質な製品づくりと、成長著しい中国国内の自動車整備関連製品の諸外国への輸出、また中国国内への世界の優れた自動車整備関連製品の輸入、紹介など、中国の自動車整備分野の発展と人民の生活向上に寄与するとともに、中国・日本相互の経済交流と自動車整備分野の発展の促進に貢献できるものと期待しています。



記念式典の後、晩餐会にて
増田千秋総経理の挨拶

日中の関係各位の出席のもとに記念式典を挙



上海事務所にて
開所披露



万岁汽车设备(嘉兴)有限公司のスタッフ一同。関谷徹董事長(左端)、増田千秋総経理(左から2人目)、星香副総経理(左から5人目)



万岁汽车设备商贸(上海)有限公司のスタッフ一同。増田千秋総経理(前列左)

■販売会社の概要

万岁汽车设备商贸(上海)有限公司

所在地:上海市零陵路八九九号 飛州国際広場
二十階B号

董事長:関谷徹 総経理:増田千秋

■生産会社の概要

万岁汽车设备(嘉兴)有限公司

所在地:嘉兴市正原路一号正原科技园七号
工場

董事長:関谷徹 総経理:増田千秋

嘉兴(ジャシン)市は上海市の南西およそ90キロの内陸部に位置し、人口は408万人。長江デルタ地帯と中国沿海経済エリアの中間にあたることから、外資系企業約4,700社が進出し、工業を主に発展している都市新区です。

万岁汽车设备(嘉兴)有限公司の新工場が建設されたのは市内の嘉兴経済開発区(JXEDZ)で、工場の建屋はおよそ650坪、各種の機械加工設備、塗装ブースを完備しています。

※董事長は日本における取締役会長あるいは理事長、総経理は社長にあたる役職です。



有限会社 田島自動車

〒832-0827 福岡県柳川市三橋町蒲船津69 TEL.0944-73-9300

診断・提案サービスで付加価値アップ、 きめ細かい工程管理で効率アップを実践



敷地は約1,100坪、左奥が大型車整備工場

福岡県の南部、有明海に面した柳川市で大型車から小型車まで、そして「ヤナセ」と「ふそう」の指定工場として販売・サービスに携わる(有)田島自動車では、「らくらく車検工房」にいち早く参画され、信頼ある技術力と顧客対応をもとに、顧客への満足度アップを実現されています。



柳川市で昭和55年以来、地域顧客の信頼を獲得



代表取締役
田島 昌之氏

「看板」が高い技術力と信頼性をアピール たいへん広い平野部の真ん中に位置されていますね…

田島社長: お客様の範囲としては筑後平野一円ですね。主に柳川市を中心に八女市、大牟田市、大川市など、半径7~8キロです。

大型車から小型車までと、守備範囲が広いですね

田島社長: 三菱ふそうのトラック、バスの指定工場としては全国の一号店です。またヤナセの指定工場としてベンツなどの輸入車のサービスにも対応しています。

それに加えて、らくらく車検工房にもご加盟いただきました

田島社長: 輸入車のお客様は、地元以外のお客様でもヤナセの指定工場の看板を見て、故障などの際には安心して入庫していただけます。それと同様に、一般の車検や整備のお客様に対しても全国チェーン的な統一看板が必要だとかねがね思っていました。そのため工房に参加しました。

お客様は法人と個人と両方ですね

田島社長: 管理台数では大型、小型、軽自動車まで合わせて約4,500台です。そのうち法人は約6割です。

台数も膨大ですが、顧客管理も大変ですね

田島社長: ふそうの指定工場ということで、24時間体制で対応しています。一般のお客様に対しても店舗は夜8時まで営業しています。現在、専任の営業員が1名で販売と入庫促進にあたっています。



大型車まで対応できる検査ライン



ボッシュのコンパクトテストほか、輸入車のテスターも完備



工場建屋は30年を経過しているが、整理整頓が行き届いている



リフト、周辺機器の導入により高い作業効率を実現

いち早く来店型の店舗コンセプトを導入 店舗も「見せるサービス」として、来店型にされていますね

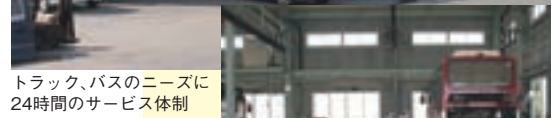
田島社長: これは結果的にそういう形になったのですが、店舗、工場をきれいに、という点には気を配ってきました。トイレも男女別にしてありますが、これは10年以上前に東京のヤナセの指定工場を見て参考にしたものです。また床をフローリングにするなど、早くからきれいな店づくりを意識してきました。そのため新車をお買い上げなどの場合でも、直接来店していただけるお客様が多いです。

社長ご自身、サービスご出身ということで、やはり技術力が原点ということですね

田島社長: 当社では部品のリビルトも、オルタネーターなどを除いてほとんど自社で内製しています。そうした努力をしていかないと工賃売上も上がっていきません。また輸入車でもベンツ、オベルなどあらゆるメーカーの純正テスターを導入して、診断整備で付加価値を上げられるようにしています。

車検についても付加価値アップを心がけていらっしゃるのですか

田島社長: 車検もニューサービスと一般車検の二本立てメニューとしていますが、しばらく前に比べてニューサービスが減ってきましたね。やはりお客様にとって安心、快適が第一のニーズですので、お客様も安心でき、当社にとって付加価値を上げられるように、きめ細かい提案整備を行うことを心がけています。



トラック、バスのニーズに24時間のサービス体制



ツインエース2基とプラトン2基で車検から一般整備まで対応

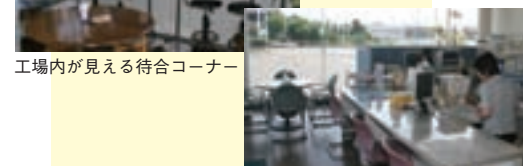
オバシメータもいち早く導入



明るくきれいに、来店しやすい店舗環境づくり



店舗まわり、鉢植えなどにもきめ細かい心配りが感じられる



工場内が見える待合コーナー

サービスフロントは顧客対応の要

一人ひとりがきめ細かい管理を実践 作業の効率化という面ではどのような取組みをされていますか

田島社長: 付加価値アップといってもお客様のニーズ次第ですから、売上アップを図るためには時間効率を見直すことが大切です。そのため、実作業、間接作業、引取り納車などの項目ごとに作業開始時、完了時の時間をメカニック自身が管理し、工程管理を実践しています。整備作業はすべて項目別に標準時間を設定して、その時間内に作業を完了できるようにしています。それを毎月集計すれば一人ひとりの正確な作業管理、売上管理が可能になります。

まさにハイレベルな自己管理を実践されているということですね

田島社長: 一日の作業工程についても、朝礼、昼礼、6時の終礼と、3回のミーティングで各自の作業内容をきめ細かくチェックし、ずれがある場合には調整を行うなど、時間内に決められた作業を完了できるように、時間効率を最大限に高める工夫をしています。

引取り納車などはどうしてもついて回りますね

田島社長: 当社では引取り納車も有料化しています。お客様ごとにサービスを選択していただくということで、お客様が必要なサービスについては、洗車も料金をいただいています。窒素ガス充填も行っていますが、これはタイヤをお買い上げいただいたときは無料でサービスしています。

本日はたいへんありがとうございました。

第12回リペア工房実務者研修会

感動夢工場・リペア工房主催の第12回リペア工房実務者研修会が、さる5月28～30日、仙台市内の(株)ウエノコーポレーションのトレーニングセンターを研修会場として開催されました。

今回は下地処理基礎トレーニングとして、経験の浅いメカニックを対象に鋼板の特性、パネルの引き出し、パテ付け、パテ研ぎ、面出し、サフェーサ塗布・研ぎまでの基礎知識の修得と、実技の作業実習を行いました。毎回、「分かりやすい」「実作業に生かせる」との定評を頂いている研修会ですが、3日間に渡るカリキュラムを通して参加者たちは熱心に課題に取り組まれていました。



初心者にも分かりやすく、ていねいに指導



一人ひとりにきめ細かい実践指導が行われる



3日間で下地処理の基本技術を修得

感動夢工場・四輪工房トレーニング

感動夢工場・四輪工房では、四輪工房必須トレーニング(基礎講習)としての「アライメントテクニカルコース」と、応用編のトレーニング「トータルアライメントテクニカルコース」をそれぞれ8月25～26日、8月26～28日にわたって開催しました。

会場は学校法人日栄学園 日本自動車大学校様の教室とテストコースをお借りして、基礎講習では座学トレーニング、応用編では実車によるトレーニングと走行状態の検証まで、充実したカリキュラムによる研修が行われました。

受講者の中には両コースを連続して受講される方も多く、最長4日間にわたって充実した研修を修了されました。



ビーダイナによるアライメント測定を実際の車両で修得



必須トレーニングから応用まで、2つのコースを連続して開催



実際の走行により、セッティングを検証

BANZAI GUIDE

スキャンツール総合診断技術研修会が開催されました

さる7月10～11日の両日、埼玉県北本市のR&DセンターにおいてMSC経営戦略会議、感動夢工場、セレットクラブの会員を対象に、「スキャンツール総合診断 技術研修会」が開催されました。主なカリキュラムは電気と電子制御システムの基礎知識から実際にスキャンツールを駆使した故障診断の基礎から応用まで、実際の整備に役立つき細かい内容を網羅し、(株)日立モバイルの川崎英雄氏、桐木平雅一氏の両講師による懇切丁寧な講義と指導が行われました。いままさに必須とされる電子制御システムの診断技術の研修会とあって、各会員より合計12社・20名が参加、座学、実技と二日間にわたる密度の高い研修に参加者たちは意欲的に取り組んでいました。



実際の車両を教材に診断の実践技術をトレーニング



各自でスキャンツールによる診断を体験



電子制御の基本を分かりやすく講習

EMCチャレンジフェアにバンザイも出展

8月21～22日、大田区の東京流通センターにおいて開催されたエンパイ自動車(株)の「EMCチャレンジフェア」にバンザイも出展、今回は日立モバイルのダイアグモニター、ボッシュのシステムテスタを中心とする展示を行いました。

毎年、夏・冬の2回開催されている同フェアは、主に部品・用品の流通業界のお客様をお招きして最新の商品をご提案していますが、昨今は来場者のサービスに対する関心も高く、2日間にわたってエンジン診断に対するご提案をさせていただきました。



全国からの部品・用品関係のお客様で盛況

サービスや環境機器への関心も高まりを見せている



メンテナンスコーナーの一角でエンジン診断機器を展示

編集後記



今回は田島自動車殿の取材で福岡へ。久々の飛行機となったが着席して目の前に液晶モニターが設置されている事に驚かされた。更に驚かされたのが飛行中の現在位置迄表示される事。以前、今自分がどのあたりを飛んでいるのか判らない事の不満・不安が一気に解消されあつという間の一時間だった。

お会いした田島社長には、お忙しい中、時間をさいて頂いてお話を伺ったが、技術の裏付けに基づく確固たるポリシーを持った経営方針に感銘を受けた。大型車から外車・軽自動車までをフォローする、地域に無くてはならない整備工場であることを実感した取材であった。

<加藤>