

未来を創る 環境と技術への挑戦  
～高品質・高効率の実現～

第33回

# オートサービスショー 2013

**ぜひ、バンザイブースへ！  
皆様のご来場をお待ちしております！**

**高品質・高効率の実現を目指す、  
未来サービスをプレゼンテーション！**

平成25年 7/5(金)～7/7(日)  
会場:東京国際展示場「ビッグサイト」  
バンザイブース:東館5ホール及び屋外展示場



※写真は第32回オートサービスショーのもので

# BANZAI NEWS

2013  
Spring  
286

特集  
BANZAI NEWS

お客様と企業とのいい関係、  
満足の好循環を創る、高品質のサービスへ



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

●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。



羊山公園の芝桜 ————— 埼玉県秩父市

秩父の名峰、武甲山のふもとに広がる羊山公園は春四月、一面の芝桜の花に覆われます。なだらかな丘の斜面を染め分けるように一面に咲き誇るピンクと白の花々。そよ風の吹き渡る散歩道を歩いてゆけば、一面に広がる春色の海に溺れてしまいそう。

### ★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 お客様と企業とのいい関係、………①  
満足の好循環を創る、高品質のサービスへ
- ★モデルショップ訪問①【トヨタカローラ福岡株式会社 総合センター】… ⑥  
効率化と環境対応で、高品質な  
車体サービスとu-Carの商品化を実現
- ★モデルショップ訪問②【株式会社ヤナセ 東京支店】……… ⑧  
車のトップブランドにふさわしい設備と環境、  
ヤナセの旗艦拠点がリニューアル・オープン
- ★モデルショップ訪問③  
【株式会社ホンダ四輪販売長崎 Honda Cars長崎 東長崎店】… ⑩  
快適な作業環境で高品質サービスを実現  
最新設備の集約化拠点が誕生
- ★ショールーム……… ⑫
- ★ロータリー……… ⑬
- ★BANZAIガイド……… ⑭

# 特集

BANZAI NEWS

## お客様と企業とのいい関係、 満足の好循環を創る、高品質のサービスへ



昨年末の政権交代以来、安倍新内閣による「物価上昇率2%」の目標を掲げたアベノミクス、デフレ脱却に向けた景気回復へのシナリオが動き出しました。早くも円安、株高など一部の経済指標にはその効果が表れているといわれていますが、それが本来の目標通り、雇用の回復、収入の増加、そして消費の活性化につながる経済再生へのアプローチになっていくのか、ここは大いに期待したいところです。

**ユーザー密着がサービスの強み**

長期にわたって続いてきた円高はわが国の製造業にとって厳しいものでした。カーメーカーや部品メーカーも海外生産へのシフトを強めているように、さまざまな分野で日本の産業構造の空洞化にもつながったといわれています。日本の主力輸出商品のひとつである車については、国内の国産車の比率は93%ほどといわれ、さすがに高い自給率を誇っていますが、家電製品などの多くは海外で生産されたものが販売されているのはご存知のとおり、衣料品にいたっては国内自給率5%といわれるほどになっているそうです。それに対してサービスは消費と同時性を持った商品ですから、自給率はほぼ100%とあっていいでしょう。それも自動車のアフターサービスはユーザーに密着したビジネスですから、お客様へ目の届く距離が自社のマーケットとあっていいでしょう。その中でシェアをいかに維持し、高めていくかがビジネスの要諦といえそうです。

**満足の循環はESからスタート**

さて2000年代に入って以降、自動車の保有台数は頭打ちの傾向を見せていますが、約7000万台という台数の中身、その内容は大きく変化しています。急速に進化する自動車技術はさまざまな変化を生み出していますが、いわゆるエコカーとして分類される自動車が増加していることもその一つです。HVやEV、さらにPHVが本格的に市場に導入され、アフターサービスにおいても対応が不可欠になっています。またガソリンエンジン車にしてもアイドリングストップや燃費性能の向上により極限的とも言える進化を実現しているのはご存知のとおりです。さらには追突事故を防止し安全性能を究極的に高める自動ブレーキ制御システムなど、自動車の進化はとどまるところを知りません。

このような技術進化にはつねにそれをフォローするサービス体制が必要なことは言うまでもありません。メンテナンスにも高度な知識と機器が必要ですし、また故障探求には診断機が不可欠になっています。

作業環境を整備することはメカニックのサービスの効率化にもつながり、またサービス品質の向上にもつながります。もちろん働きやすい環境整備はメカニックが意欲を持って働ける、従業員満足(ES)の向上にもつながります。ESの向上はサービス品質を向上させ、いいサービスの提供がお客様の満足度(CS)の向上につながり、お客様の満足度が企業に利益をもたらす、企業の満足(CS)につながることは明らかですね。こうしたプラスの循環がそれぞれの満足を高めていくスパイラルの効果につながっていくことが理想といえるでしょう。その循環のスタートはお客様の満足を先にありき、ではありません。ま

ず環境を整える先行投資がその出発点になるということでしょう。

**いい道具がいいサービスを創る**

大工さんはハンマーだけでは家を建てられないし、お医者さんは聴診器だけでは患者を治せません。自在に使える適切な道具がなくては、いかなる技術者も良い仕事はできません。いいサービスにはいい道具が不可欠、まさしく「弘法は筆を選ばず」のです。

さらには整備機器にも適切なメンテナンスが不可欠です。整備機器の故障はサービスの大きな支障になるだけでなく、安全で効率的な作業を阻害する原因にもなります。コンプレッサーや温水洗浄機などサービス工場のインフラともいえる機器が故障すれば、工場全体の稼働にも支障が起きてしまいます。とくに作業中の事故の大きな割合を占めているリフトでは、細心の点検が不可欠です。リフト事故は年間約20件近くに達しており、その原因のほとんどは点検の不履行と取扱不良によるものとなっています。点検については、日常的な点検項目についてはメカニックご自身で、定期的な点検項目については資格を持ったプロにお任せいただくことになります。

そしてもう一つは「正しい取扱い」です。リフトアップする際は正規の受台を使用する、アームロックを確実にかけるなどの操作手順の基本を徹底して守ること、そして操作時の安全の確認、声掛けなどの基本手順を励行することが大切です。たとえ繁忙時であってもこうした基本を徹底することが作業の安全性を高め、結果的にはサービスの効率アップにつながります。日常、なにごと

く使っている整備機器でも、たまには初心に帰って、取扱説明書やリフトに添付してある注意書きステッカーを見直してみてもいいでしょう。

安全に作業できる整備ストール、適切に整備された整備機器、こうした快適に作業できる環境が整って初めて、正確、確実なサービスが可能になります。メカニック自身が安心して作業できる快適なサービス環境で、お客様の車を大切に扱うことでサービスの品質向上が実現できるのではないのでしょうか。お客様に満足いただける高品質なサービスが実現できれば、そこでESからCSへの輪が広がりますね。

**「品質」はお客様が決める**

ところで高品質なサービスとはどういうものなのでしょうか。まず最低限満たしていなければならないのは正確、確実なサービスが実施されているということです。これなくしては商品価値そのものが認められませんね。そして納期や整備料金など、お客様との約束が守られているか、ここまでが通常できて当たり前



のサービスということになります。その上で点検、整備の内容を分かりやすくお客様に伝え、日常のアドバイスなども提供したいものです。その結果、おクルマをお引渡し、お客様も無事お帰りになってはじめてひとつのサービスが完了します。万一、そのあと不具合が発生したりすれば、そこでまたサービスの完了は先になってしまいますね。

ところで「品質」の判定はお客様自身ですから、お客様の自動車に対する知識や思いなどにより、その判定基準は異なることとなります。車の知識が豊富なお客様には説明も大変かという、むしろ逆なのではないでしょうか。車のことが分からないお客様こそ説明も分かりやすくしなければいけないし、それなりの工夫も必要になります。難しい技術用語は易しく言い換え、外から見えないところにある部品は写真や実物を示して説明するなどです。せっかくいいサービスをしたつもりでも、お客様に理解していただければ何にもなりません。

### 「いいお客様を創る」こととは？

あるフードライターが、いいお店の条件と



して「いいお客がいること」と書いていました。いいお客様に選ばれる店は間違いがないという、逆説的ですがこれはお店を選ぶ側からの基準です。つまり、いいお店だからいいお客が来る、のではなくて、いいお客が集まるお店にすればいいお店になる、というのです。「いいお客」とは、つまり「違いが分かる」ということでしょうか、コーヒーのCMではありませんが、その「違い」はすなわち「味」、つまり「品質」ということですね。

「違い」つまり品質の差がよく分かっているお客様なら、たいして説明せずとも、良し悪しが分かっていたいただけるわけで、そういういいお客様が集まるようにするというのです。かといって、いいお客様だけを選んで呼び込むわけにはいきませんね。それなら、今いる「普通のお客様」を「いいお客様」にすればいいのではないのでしょうか。

ドラッカーは企業の目的は「顧客の創造」であると言っています。お客様の需要に応える、潜在需要を発掘する、今いるお客様には他の商品も買ってもらう、さらに今は自社の顧客でないお客様に自社の顧客になってもらうということがビジネスの基本です。そしてそのために必要なのはマーケティングとイノベーションだということです。そこで、「顧客の創造」を「いいお客様を創る」、つまり「今いるお客様を、いいお客様にする」とことと言いつてもいいのではないのでしょうか。

普通のお客様を「いいお客様」にするにはどうしたらいいのでしょうか。「違いの分かる」お客様にしようということですから、そういう知識を「教育」というと語弊があるかもしれませんが、「啓蒙」というのもちょっと上から目線かもしれませんね。お客様を「育てる」というほうがぴったりするかもしれません。

行きつけのお店に出かけると、板前さんは旬のものをいろいろと出してくれます。そしてその食材の説明、というよりウンチクですね、ときには調理方法を詳しく教えてくれたりします。「そういうのって企業秘密なんじゃないの」などと冷やかしても、「いやー」なんて笑っています。まあ、素人には簡単に真似できないという自信があるんでしょうね。つまり、そういう情報を教えていくことで、「お客様を育てている」んです。今いるお客様に「違い」を分かってもらい、商品価値を分かってもらう、そうして「いいお客様」になってもらおうということなのでしょう。

### 「育て、育てられる」いい関係の好循環づくりを

自動車サービスにはさまざまなお客様がいます。車のマニアのような人から、そこそこ知識があり昔は自分で簡単なメンテナンスくらいはやったという人、メカのことには分からないけれどキッチンと整備されていないとイヤという人、とりあえず走ればいいという人まで、ニーズもさまざまです。もちろん「なるべく安く」というお客様も…。「安く」そして「速く」ということ自体はもちろん品質と同様大切なサービスの要件です。違いが分かり、品質にもうるさいお客様ほど値段にも厳しいというのも事実です。

お客様を「育てる」ということは、こういうさまざまなお客様に対してつねに情報を発信していくということです。今回の点検ではこんなところを見て(診て)います、こんなところが診断のポイントです、こういうところも見落としがちなポイントなんですよ、といったように…、それをお客様の知識の段階に合

わせて、ということですね。

そういう情報を、さまざまなメディア、つまり店内のPOPやディスプレイ、あるいはホームページなどで提供していくことが大切です。ATFの役割や交換の必要性、アライメントの役割と診断の必要性、窒素ガス充てんのメリット、などなど…、新しいサービスニーズの喚起にもつながるでしょう。お客様がレベルアップしていけばその段階ごとに高度なサービスのニーズも生まれてきますし、そのたびにお客様の側にもより高い満足が生まれてくる、そういう満足の好循環も期待できるのではないのでしょうか。

いいお客様には手は抜けないし、サービスする側にも緊張感が生まれます。前述の板前さんも言っていました、「ご最良のお客様にも一期一会の気持ちで」と…。サービスは提供する側も受ける側も一対一です。そういう意味でいいサービスはお客様を育てることができますし、その逆もまた真で、いいお客様はサービスする側も育ててくれるのではないのでしょうか。育て、育てられる、そういういい関係の好循環をつくり上げたいものですね。



# 効率化と環境対応で、高品質な車体サービスとu-Carの商品化を実現

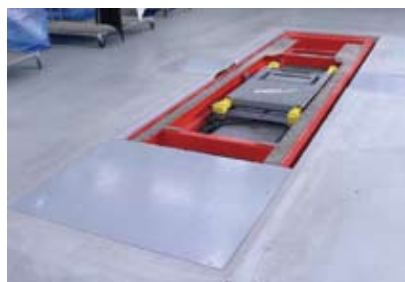
トヨタカローラ福岡(株)ではこのたび同社粕屋総合センター内にある車体センターとu-Carの移転に伴い、最新設備を完備した新「粕屋総合センター」として新たにスタートしました。



粕屋総合センターの外観、約460台分の駐車スペースを擁する



車体修正、钣金のサービスストール、スポットエアコンも完備



正確な修復を実現する、セレットグリフォン修正システムを導入

## 各店舗のサポート機能を担う

新「粕屋総合センター」は旧センター工場の敷地の道路計画にともなって移転されたもので、福岡市の中心部から東へ約10キロほど、九州自動車道の須恵ICに隣接する約4,000坪の敷地に建設されたものです。同社では全社で3箇所の車体センターにより県内各エリア、全28拠点の車体整備を内製化しており、この総合センターではその一環として、13拠点からの車体整備のニーズに対応しています。また一方、u-Carの商品化も大きなウエイトを占めており、各拠点からの下取り車等を同センターに集約し、商品化のための清掃、検査を実施しているほか、u-Carのオークションも毎週開催されています。



4ストールに床式修正装置を導入、グレーチングは床下吸塵装置



吊下げ式乾燥装置がライン各所で活躍



常務執行役員  
u-Car部長  
脇山 正己氏



車体部 粕屋車体整備センター  
センター長  
宮崎 輝彦氏



サービス部 技術グループ  
グループ長  
西村 努氏



3基のアイリス塗装ブースで  
高品質塗装を実現

## ライン化でスムーズな作業の流れを実現

新「粕屋総合センター」のサービス工場は中央で2つのエリアに区分され、左側が車体整備工場、右側がu-Car商品化の「まるまるクリン」ラインとなっています。車体整備工場は下地処理から3台のブースによる塗装工程までB&Pラインシステムを導入、スムーズな作業の流れを実現し、さらに床下吸塵装置により粉塵の飛散しない快適な作業環境を実現しています。「まるまるクリン」ラインでは、下取り車の中からトヨタの中古車ブランド「T-Value」の基準に適合する車両のみが入庫し商品化されます。車両の機能チェックから洗車、清掃、乾燥、そして撮影を行い「GAZOOサイト」への掲載まで、一連の作業がすべてこのフロアで行われます。また「まるまるクリン」ラインには6ストールのサービスストール、検査ライン、洗車場が併設され、検査にて厳選されたu-Carが各店舗に供給されます。



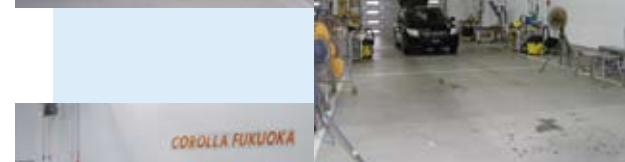
ダンパー式床下吸塵装置で  
清浄な環境を実現



スライドレールとスライドパレットで  
ブースへの移動も容易



流れ作業を可能にした  
「まるまるクリン」ライン



各ストールで徹底した  
清掃を実施



ラインの最後にある  
撮影用のターンテーブル



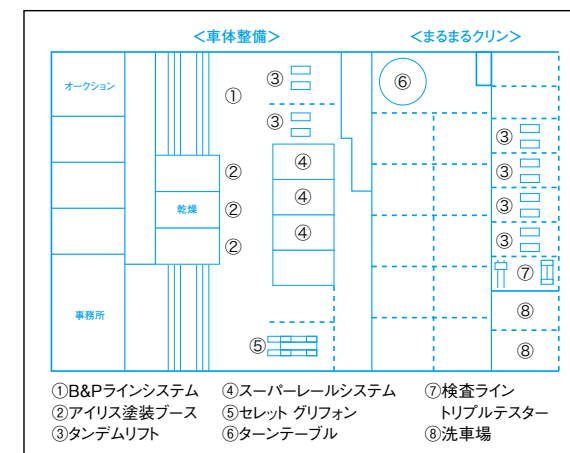
2ストールの洗車場で  
すみずみまでクリーンに



整備ストールは6ストール、  
タンDEMリフトを4基導入

## 高効率・高品質サービスで販売をサポート

各拠点からの膨大な入庫台数に対応することが使命だけに、「各店舗に下取り車を滞留させることはできないので、ここでの作業がスムーズに行えることが重要になる」と常務執行役員、脇山正己氏。新「粕屋総合センター」の完成により「すべての作業が屋内でできるようになったので、天候に左右されることもなく、非常に効率的になりました」と、車体整備センター長の宮崎輝彦氏。「新工場では吸塵システムや太陽光発電など環境面も重視しています。今後はさらにスタッフのスキル向上を図りたいですね」と技術グループ長の西村努氏。サービスの品質向上を通じてさらに販売、サービスへのサポートが可能になると期待されています。毎年、2月と9月に全店舗で開催されている「カローラ福岡祭り」では、完成間もない同センターも会場として多くの来場客を集め、大賑わいしたとのこと。ユーザーへのアピール効果も大きく、将来的には車体整備の中心的なセンター工場としての役割が期待されています。



# 車のトップブランドにふさわしい設備と環境、 ヤナセの旗艦拠点がリニューアル・オープン

(株)ヤナセでは港区芝浦の新社屋をこのたび完成、メルセデス・ベンツ、アウディのショールーム及びサービス工場を併設し、国内最大級の規模と、最新の設備を導入した販売・サービス拠点としてリニューアルオープンしました。



半世紀の歴史のある芝浦社屋が6階建ての近代的社屋にリニューアル



ずらりと並んだ4柱、2柱リフト。天井も高くリフトアップ時も余裕

## ショールームに多層階サービス工場を併設

新社屋は従来からの社屋敷地を二分割した南側に建設されたもので、地上6階建てとして、本社各部門と(株)ヤナセ東京支店の「メルセデス・ベンツ東京芝浦」およびヤナセオートモーティブ(株)東京支店の「アウディ芝浦」のショールームとサービス工場を併設、ヤナセグループにおけるフラッグシップ拠点として位置付けられるものです。1階のショールームはメルセデス・ベンツの最新CIを導入し、2階まで吹き抜けとした広く開放的な空間となっています。サービス工場は3階の全フロアと、4階の一部にBPサービス工場をレイアウトしています。



排気ガス排出システムにより快適な作業環境に



アライメントストールにはワークステージXとマイクロラインを設備



ボンネット開口角度の広いメルセデス・ベンツも安心してリフトアップできる



BPサービスにはブースも完備(4F)



取締役  
アフターセールス事業部 事業部長  
木田 春夫 氏



東京営業本部 副本部長  
東京支店 支店長  
吉永 文彦 氏



メルセデス・ベンツ販売部  
サービス担当 副部長  
深沢 誠 氏

## すべてのサービスを完結できる工場に

「車を販売するということは、同時に販売後のアフターサービスをお客様にお約束するということです」と、アフターセールス部門を統括される取締役、木田春夫氏。とくに保有期間の長い輸入車ではサービスは大きな位置付けを持っています。そのため「この工場ですべてのサービスが完結することが大切」(同)として、各種点検整備はもちろんBPサービスも含め、あらゆるサービスに対応できる工場としています。

メルセデス・ベンツのサービス工場は1階のショールーム奥のレセプションベイ3ストールと、3階の約60ストールのうち36ストールを占めています。「メルセデス・ベンツは車のトップブランド。それに見合う設備、環境に」(同)と、各種の最新設備を導入。リフトは門型2柱リフトを中心に30基が導入されているほか、各ストールにスポットエアコン、排気ガス排出システムを設備し、天井も高く、全ての照明にLEDを採用したことにより、明るく省エネにも配慮した快適な作業環境を実現しています。



サービス受付からガラス張りのレセプションベイ



大型乗用車にも対応できるフリーホイールリフト付きのコンビリフト

## 旗艦店としてのプライド、モチベーションも向上

「旧工場は広大な敷地に分散していたため、部品庫への往復などメカニックの移動だけでも大変でした」と東京支店支店長、吉永文彦氏。サービスフロントをショールーム内に設けたことでメカニックやアドバイザーの連携も容易になったとのこと。またレセプションベイをサービスフロントからガラス張りにしたこと、ショールームの60インチモニターで工場内の様子を常時見られるようにしているなど、お客様とサービスの接点づくりにより、信頼あるサービスをアピールしています。

また東京支店のサービス工場はヤナセの各支店からの重整備、高難度整備にも対応するセンター的な役割も担っています。そのため「ここに入庫したら、一回で直せなければいけない。そういうプレッシャーもあるし、プライドも持てる職場ですね」とサービス担当副部長、深沢誠氏。

作業環境も飛躍的に改善された新工場の完成により、社員の士気も非常に上がっているとのこと。ヤナセグループの中でもつねに注目される存在として、さらに高精度・高品質なサービスの提供に邁進されています。



ショールームの一角にあるサービス受付、奥にレセプションベイが見える



60インチモニターでサービス工場内の映像が見られる

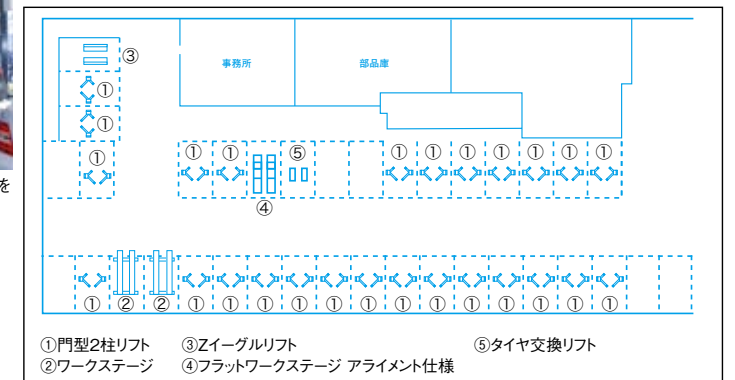
広々と開放的な都心最大のショールーム



メルセデス・ベンツを最大18台展示



デザインはメルセデス・ベンツのCIで統一



# 快適な作業環境で高品質サービスを実現 最新設備の集約化拠点が誕生

長崎県内にホンダカーズ店、オートテラス店、計15店舗を展開する(株)ホンダ四輪販売長崎では、このたび東長崎店を開業、本社および新車整備工場も併設した大規模な拠点としてグランドオープンしました。



諫早方面に向かう国道34号線に面した店舗の外観



ショールーム入口では、エア、バッテリーなどのチェックサービスを実施



お子様連れのお客様に授乳室も完備

## 本社、販売拠点、新車サービスを統合

長崎市の中心部から東へ約5キロ、諫早市へ向かう国道に面した東長崎店は道路に面して約40mものガラス張りのショールームと、ピロティ風の大屋根を持った屋外展示場が目を引いています。

新拠点の敷地面積は約3,000坪、従来の近隣2店舗を統合した東長崎店と、本社、また従来は郊外地にあった新車の架装・整備と配送業務を行う「ホンダグロス長崎」を集約したもので、サービス工場としては東長崎店の指定整備工場と新車整備を行う認証工場の2つがあります。

今回の拠点統合により全体のキャパシティを拡大し、また最新設備により環境面、作業効率の向上が期待されています。



東長崎店の指定整備工場、9ストールと検査ラインを併設



ネットワークイージーを導入した検査ライン



取締役 サービス部長  
竹之下 浩平氏



東長崎店 店長  
川崎 俊介氏



サービス課 課長  
横尾 和雄氏



工場長  
森下 史浩氏



明るく開放感のあるショールーム

## 新車とアフター、2つのサービス工場

東長崎店のサービス工場は奥行き12mのサービスストールが5列、前後2台で最大9台分のサービスストールと検査ライン、洗車場からなっています。主な設備はタンデムリフトを中心にリフトが7基、検査ラインにはトリプルテスターおよび車検システム、ネットワークイージーを導入されています。

またホンダグロス長崎の新車サービス工場は「架装」と「磨き」に7ストール、こちらも奥行き10mとなっており、軽自動車であれば前後に2台の入庫が可能です。主な設備はイーグルリフトが5基、こちらの工場にも洗車場と検査ラインが併設されています。また「磨き」のストールにはオリジナルの吊下げ式LEDライトを導入、微細な汚れやキズも発見できる高い照明効果を実現しています。



同敷地内の「ホンダグロス長崎」の新車サービス工場



オリジナル仕様の吊下げ式LEDライト



LEDライトで磨きムラや微細な傷も発見が容易



車内の作業が多い架装作業場にはスポットエアコンを完備

2ストールの洗車場もフル稼働



前後2台のストール配置、EVストールも完備



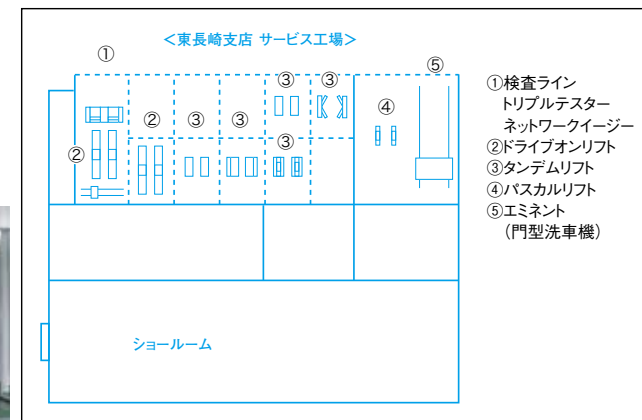
タンデムリフトで各種サービスに対応



洗車場にはエミネント門型洗車機を設備

## 新店舗効果で新規客が大幅に増加

今回の計画にあたっては「CSの観点から、またES、労働環境の面からも全社のモデルとなるような店舗と工場づくり」(取締役サービス部長、竹之下浩平氏)を考えられたとのこと。環境面では両工場にスポットエアコンを導入されるなど、明るく快適なサービス工場を実現されました。環境、作業効率面の改善にともないスタッフのモチベーションも上がっているとのこと、「このモチベーションをさらに一歩上にステップを踏んで行きたいですね」(同)と、環境改善の効果が期待されています。九州でも最大規模の店舗だけに、オープン以来お客様からの注目度も抜群です。こうした新店舗の効果を生かすべく、新しい店舗で新しい取り組みを、と社内で展開されているのが「プラスアルファの取り組み」です。その試みの一環として、現在は来店客へのエアチェック、バッテリーチェックサービスなどを実践されています。オープン以来のイベント企画の効果もあり、新規顧客の来店も大幅に向上しているとのこと、「今後もさまざまな企画を通じて来店促進を図っていききたいですね」(店長、川崎俊介氏)と意欲的に取組まれています。



# SHOW ROOM

## 3.6ton対応 スーパーマルチテスター

### 前後2台のコンビネーションテスターを備えたシステムテスター

<ブレーキ・速度計複合試験機>



### 許容輪重1,800kgに能力アップ!

- 一度テスターに車を乗り入れれば、ブレーキ・スピード検査は車両を移動させることなく計測できます。
- 車のホイールベースは自動的に設定されます。(最終的な微調整はリモコンで操作)
- カバー上面がFLと同一のため、車両の通過がスムーズです。
- 本体寸法が、幅2,900mm、高さ500mmと、従来に比べそれぞれ100mm縮小、全体的にコンパクトになりました。

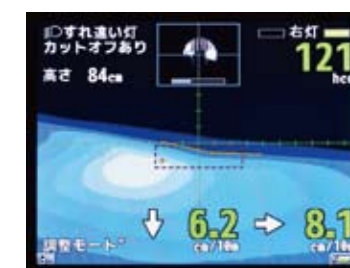
型 式	BSMT-180ADW	BSMTE-180ADW	BSMTM-180ADW
ローラ形状	前側 平滑ローラー 後側 溝型ローラー	エンボスローラー	エンボスローラー
許容輪荷重	1,800kg		
対象ホイールベース	1,750~3,200mm 推奨 (移動距離 1,450mm)		
最大測定範囲	速度120km/h、制動力1,200daN/輪		
検出器	速度：パルスピックアップ、制動力：ロードセル		
駆動装置	減速機付モーター (1.5kW) 移動装置モーター (0.4kW)		
本体寸法	長5,230×幅2,900×高500 mm (推奨位置での設置の場合)		
表示方式	デジタル式		
指示範囲	速度 0.0~120.0km/h、制動力 0~1,200daN		
最小目盛値	速度 0.1km/h、制動力 1daN		
使用エア圧	0.5MPa		
電源	ブレーキ用/移動装置用モーター：AC200V デジタルメーター/移動装置制御盤：AC100V		

# SHOW ROOM

## HT-522 (バッテリー仕様) ヘッドライトテスター

### 電源がDC12V/AC100V併用の 手動型・画像処理方式の ヘッドライトテスターです。

- 10.4インチ、LEDモニターを採用、高性能リチウムイオンバッテリーを搭載しています。
- AC100V電源線がないので納入時の設置工事が簡単です。また移設も容易です。(車検システムと接続の場合信号ケーブルが必要となります)
- バッテリーと定電圧電源を両方搭載する機器構成にしたことで、バッテリー故障時でも使用することが可能です。(AC100Vで駆動)



型 式	型式試験番号	測定距離	指 示 範 囲		
			光度指示範囲 (走行/すれ違い)	照射方向指示範囲 (走行/すれ違い)	ライト取付高さ
HT-522 シリーズ (バッテリー仕様)	JASEA-H-29	1m	0~120,000 cd	上15 (すれ違い上10) 左30 — 右30 下35 (cm/10m)	25~120 cm

## バッテリーチャージャー&メンテナー

### 1台で乗用車から大型車まで充電ができる高性能チャージャーです。

- 12V、24Vバッテリーに対応できます。
- 車載のまま充電が可能です。
- コンピュータ内蔵で多彩な充電モードに対応。
- 逆接続、短絡、スパーク、過充電を防止する安全設計です。
- アイドリングストップ車に多く使用されるカルシウムバッテリーへの充電にも対応。



型 式	G26000
定格出力	最大26A



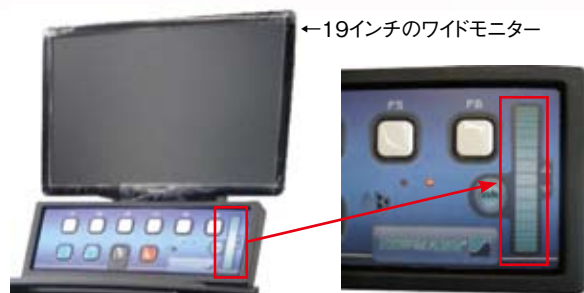
# SHOW ROOM

## GEO-OPTIMA-2 ゲオダイナ コンピュータホイールバランサー

最高級・高精度ホイールバランサー「オプティマ」が  
操作性向上・お求め易い価格になってモデルチェンジ！



型 式	GEO-OPTIMA-2
対 象 車 種	軽四輪～中型トラック
適 用 リ ム 径	15～30インチ (レーザー計測時) 8～24インチ(ゲージ入力時) 8～30インチ(手動入力時)
適 用 リ ム 幅	3～20インチ
適 用 ホ イ ール 幅	最大508mm
適 用 ホ イ ール 外 径	最大950mm
測 定 時 間	約60秒 (「全オプティマモード」時)
測 定 回 転 数	約200rpm(50/60Hz)
ディスタンス設定方式	レーザー計測による全自動入力
リム径設定方式	ゲージアームによる自動入力 (内面のみ)
リム幅設定方式	手動入力
表 示 方 式	19インチカラー液晶ワイドモニター
電 源	AC200V 単相 (50/60Hz) 0.3kW
本 体 最 大 寸 法	W1,450×D1,295×H1,710mm
本 体 最 小 寸 法	W1,450×D990×H1,710mm
本 体 重 量	約210kg
ホイール取付方式	電動パワークランプ
機 能	5方向レーザー測定システム HSPウエイト貼り付け位置分割機能 位相ブレーキ IN-OUT位相ストップ機能 ASSゲージロック機能 RFV測定プログラム(オプション) 振動周波数分析機能 リムランナウト測定機能



←19インチのワイドモニター

指先でスクロール可能。リムサイズ入力等が容易です。



<タイヤ全体図>

<タイヤ断面>

レーザーの数が3個から5個になったことで従来のユニフォー  
ミティ測定のほかにタイヤの摩耗状態や、サイドウォールの状  
態などを見ることが出来ます。偏摩耗やサイドウォールの割れ  
等の異常がある場合は、該当箇所を矢印で指示します。



通常測定は、5方向レーザー  
システムを使用し、タイヤ・  
ホイールに一切触れること  
なくホイールガードを下げる  
だけのワンタッチ測定が可  
能です。(通常通りのゲージ  
アーム入力、手動入力も可  
能です。)

# SHOW ROOM

## 電気自動車用急速充電器



チャデモ認証品

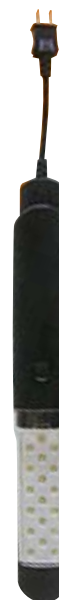
### EVのクイックチャージ、 バッテリー点検整備に

- 小容量(10kW)の急速充電器、安い電気基本料金で設置が可能です。
- 設置工事費も安く、受電設備が不要です。
- 使いやすい移動タイプ。使用エリアが拡大します。

型 式	DEV-10KW
定 格 入 力	AC200V 三相 50/60Hz
定 格 出 力 容 量	10kW
出 力 電 圧 範 囲	DC 50～500V
出 力 電 流 範 囲	DC 0～25A
ケ ー ブル 長 さ	入力10m、出力4m
外 形 寸 法	W712×D746×H1,140mm
重 量	約130kg

## テンドーライト ハイブリッド (充電式LEDハンドライト)

### リールから取外して使用できる充電式、照度2段階切替え



- リール用の充電式ハンドライトで、作業中必要な場合に  
リールから取外して使用できます。
- 作業効率上がるチップ型LED採用。

型 式	TLH-01A	
電 源	AC 100V	
定 格 入 力 周 波 数	50/60Hz	
定 格 消 費 電 力	Lo: 6.5W	Hi: 10.5W
LED消費電力	Lo: 1.2W	Hi: 3.2W
照 度 (1m直下)	Lo: 80ルクス	Hi: 170ルクス
本 体 重 量	512g	
ラ ンプ の 種 類	チップ型LED: 18個	
コ ー ド の 長 さ	200mm	
バ ッ テ リ ー	ニッケル水素電池	約6時間
バ ッ テ リ ー 点 灯 時 間	Lo: 240分	Hi: 60分
使 用 環 境	0℃～35℃ 室内仕様	



100V電源と内蔵  
バッテリーの2種類  
で使用可能。  
ライトはリールに  
ワンタッチで取付け、  
取外しができます。

MSC経営戦略会議

「第7回後継者を担う会」を開催

MSC経営戦略会議ではさる2月6日、7日の2日間、千葉県成田市で「第7回後継者を担う会」を開催しました。

同会はMSC経営戦略会議の会員各社の次世代を担う後継者の方々の研鑽の場として、2010年の第1回開催以来今回で7回目となり、ますます内容も充実し、参加者たちの熱心な研修活動が展開されています。

今回の研修テーマは(株)エフアンドエム、取締役の原田博実氏による「実践的財務研修カリキュラム」のパート2として、財務諸表の読み方や使い方など経営者として実務に不可欠な知識を習得するもの。原田講師による独特な「決算書の逆さ読み」解説に始まり、グループワークでの討議まで、参加者たちの白熱した議論が繰り返されました。

二日目はMSCの会員企業である(株)小見川自動車整備センターと山市自動車(株)を訪問、厳しい経営環境の中、地域に根ざした堅実な経営を展開する両社の経営戦略を学び、両日にわたる研修を終えました。

定評ある指導の講師、原田博実氏



千葉県香取市の(株)小見川自動車整備センター



あらゆるサービスのニーズに対応



千葉県市原市の山市自動車(株)



長年の実績を誇る車検整備自動ライン

感動夢工場

「第12回定時総会・第25回研究会」を開催

らくらく車検工房、オイル工房、四輪工房、リペア工房に加え、昨年新たに「eco診断工房」をシリーズに加えた「感動夢工場」では、さる2月27日、28日の二日間にわたり、東京都港区において第12回定時総会ならびに第25回研究会を開催しました。

一日目は平成24年の事業報告、決算報告および平成25年の事業計画、予算審議、役員改選などを議題とする定時総会に続き、(株)エフアンドエム、取締役の原田博実氏を講師として「新規顧客拡大のためのマーケティング術」と題して講演が行われ、これからの「クルマ屋」としていかに新規顧客の拡大を図るか、マーケティングのありかたを学びました。

二日目は神奈川県相模原市の住友3M・カスタマーテクニカルセンターを見学、産業、電気電子、自動車、建築、生活、ヘルスケアなど幅広い分野で5万5千種類もの製品を生み出す同社の企業文化やイノベーションのあり方などについて興味深く見学を行いました。

挨拶を述べる会長の高間専逸氏



講演を行う講師の原田博実氏



(株)住友3Mでのプレゼンテーション

BANZAI GUIDE

BANZAIホームページがリニューアル!

バンザイのインターネットホームページがこのたびデザイン、内容ともに一新、新たな情報提供Webサイトとしてリニューアルしました。新ホームページでは商品情報やサービス&サポート情報など、より見やすく、充実したコンテンツを掲載し、自動車サービスに携わる皆様のポータルサイトとして、これからも内容の充実に努めてまいります。皆様のご利用をお願い申し上げます。



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

前号にて実施いたしましたアンケートにご回答賜り、誠にありがとうございました。バンザイでは皆様から寄せられたご意見、ご要望をもとに、日々の業務の改善に努めてまいります。今後とも一層のご支援、ご指導を賜りますようお願い申し上げます。



編集後記



いろいろな花も満開になり、それに伴い鼻も大荒れの季節。販売にサービスにと、気ぜわしい日々の中で、ふと咲き誇る花や柔らかな空を眺めたりして自然の変化を感じてみるのも楽しいです。私も自分の

愛車(自転車)をメンテナンスして少しでも永く大切に乗り続けたい。オートサービスショーももう間近! 今年7月初旬です。会場でお逢い出来る事を楽しみにし、皆様のご来場お待ち申し上げます。

<丹野>