

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

MST2000

マルチサポートツール

新機能!! HV点検モード追加



※トヨタ系HV車
に対応



21メーカー標準対応

国産車 8メーカー 欧州車 9メーカー 国産トラック 4メーカー

しゃべるスキャンツール
音声ガイダンス機能

5年間アップデート本体保証3年間付

- タッチ式パネル・スクロールバーで快適操作
- エコスキャンシステムとの連動可能
- wi-fi接続が可能!! (オプション)
- 本体保護フィルムで汚れや傷をガード (オプション)

MST2000 標準搭載

故障コードの読取・消去 J-OBDDIIの対応 フリーフレームデータ読取
作業サポート データモニタ アクティブテスト

業界初「愛車の健康診断」機能を搭載!
新ビジネスを始めるチャンスがここに!

突然のトラブル、大きな故障を未然に防ぐ
愛車の健康診断

業界初 お客様の目の前で故障
コードをチェックするモードを搭載。

またバンザイにて店舗内チラシや結果
レポートサンプルを作成しております
ので、SDカード内より印刷する事で
故障診断の提案がすぐに行なえます。



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: teigyo@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: hirosima_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。

BANZAI NEWS

2013
Summer
287

特集
BANZAI NEWS

ニーズ多様化の時代の顧客満足を創る
お店のビジュアル化と高効率サービスを考える



琵琶湖と花火 ————— 滋賀県大津市

夜空にいくつもの光の輪が折り重なるように広がると、やがてあたりの空気を震わせて、弾けるような音響がとどろき渡る。湖面を明るく彩って、夜空いっぱいに広がる花火。子供を肩車して夜空を見上げていた夏の日の思い出に重なって、ひとしきり郷愁を呼び起こしてくれる、琵琶湖の花火。

★歳時記

7月 7日 七夕
15日 海の日
8月 6日 広島平和記念日
7日 立秋
9日 長崎原爆の日
9月 16日 敬老の日
23日 秋分の日
10月 14日 体育の日

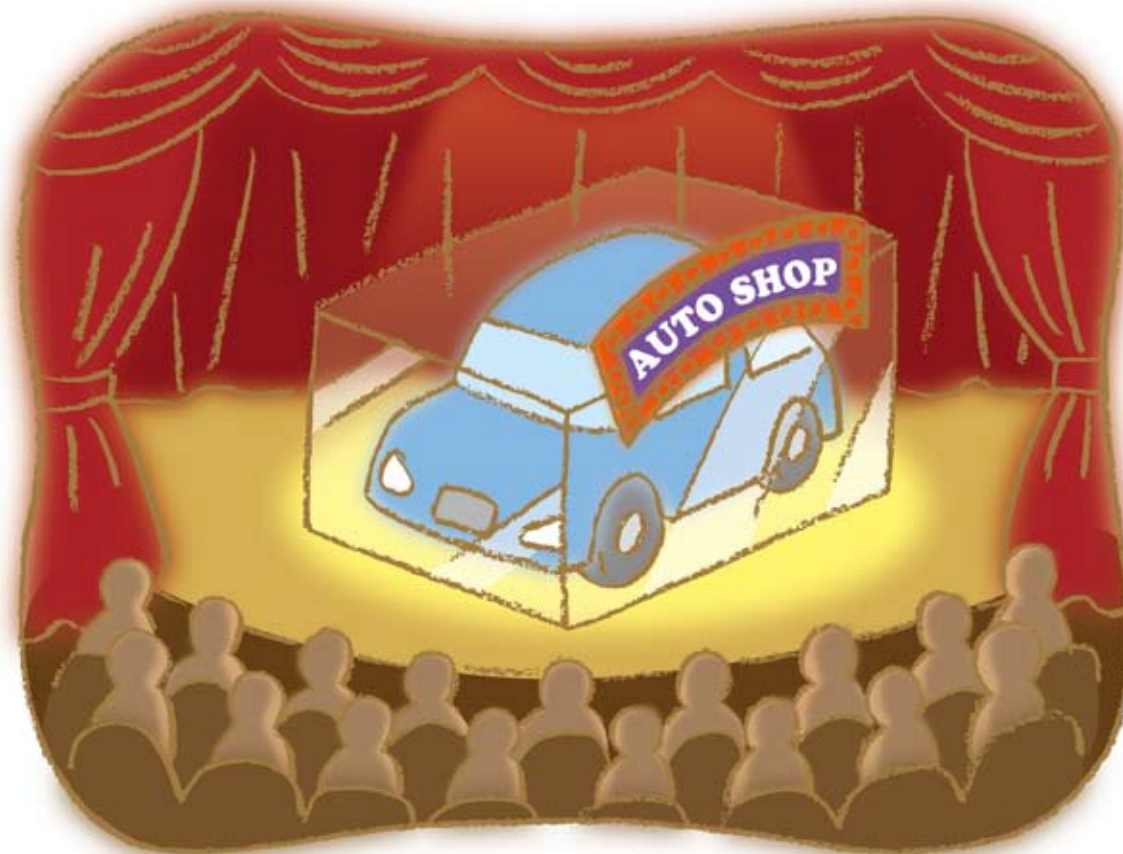


●目次

- ★特集 ニーズ多様化の時代の顧客満足を創る…………… ①
お店のビジュアル化と高効率サービスを考える
- ★モデルショップ訪問①【京成自動車整備株式会社 船橋整備工場】… ⑥
京成グループのバスの安全運行を担う
車検整備の新拠点が誕生
- ★モデルショップ訪問②【株式会社オサカベ自動車工業】…………… ⑧
「よい仕事を早く!!」、お客様の
立場に立った物づくりで信頼を構築
- ★モデルショップ訪問③
【株式会社スズキ自販宮崎 アリーナ花ヶ島店】…………… ⑩
クリーンな環境と徹底した整理整頓で
高効率・高品質なサービスを提供
- ★第33回オートサービスショー開催…………… ⑫
- ★ロータリー…………… ⑮
- ★BANZAIガイド…………… ⑰

特集
BANZAI NEWS

**ニーズ多様化の時代の顧客満足を創る
お店のビジュアル化と高効率サービスを考える**



さらに進む円安や株価上昇を背景に経済再生の期待が高まる中、わが国の国内総生産（GDP）も昨年10～12月、本年の1～3月の2四半期を通じて連続してプラス成長となりました。自動車市場においても4月には新車販売が8カ月ぶりに増加に転じるなど、昨年のエコカー補助金終了以来の落ち込みから脱し、弾みがついてきました。これらの指標が自動車サービスにも追い風となってくるように期待したいところです。

景気回復と個人消費の拡大に期待

自動車の販売台数を直近のデータでみると、2012年4月から2013年3月までの1年間で登録車と軽自動車の合計販売台数は約521万台と前年比9.6%アップとなりました。これでリーマンショック後の2009年、東日本大震災の2011年の大幅ダウン以後では初めての2年連続の増加となりました。自動車メーカー各社も円安の影響もあって大幅な増収増益を記録しています。また今年は東京モーターショーの開催年でもあり、景気回復による国民所得の回復と個人消費の拡大に期待がかけられます。

一方、自動車整備業界の動向については、今年年初に発表された自動車整備白書によると、リーマンショック後の落ち込みから平成22年、23年と2年連続で増加に転じた総整備売上高は3年ぶりに減少となりました。しかもその落ち込み幅は平成19年以来の5年間で最大の5.4%となっています。また整備工場数は91,867とわずかに減少、指定整備工場は29,360と0.4%増加しています。このような環境から自動車サービスにおいては当面、引き続き厳しい環境下での経営努力が求められるようです。



サービスのニーズも多様化の時代に

近頃、長年のサラリーマン生活からリタイヤしたKさん、それまで乗っていたセダンからコンパクトカーに代替えました。「もう子供も独立したし、せいぜい夫婦で買い物や近場のドライブに行く程度だから、これで十分」なのだとか。必要にして十分、というのは賢い物選びのひとつの基準ですね。乗り換えるたびに大きくなっていったマイカーを、このさいダウンサイジングしようという人はけっこう多いのだそうです。「それに燃費もいいしね」とのこと。走行性能や環境性能も優秀で、しかも細部までよく作られている日本メーカーのコンパクトカーはヨーロッパや北米市場でも人気ののだとか。

もちろんダウンサイジングする人ばかりではなく、せっかく自由に車選びができるようになったんだから、とファミリーユースで家族を乗せていた頃には選択の余地がなかったスポーツカーなど、それまで本当に自分が乗りたくても手が出せなかった車に乗り換える人もいます。

それに輸入車も今では高級車=高額というイメージだけでなく、Aセグメントといわれるコンパクトカークラスにもラインナップを拡大しつつありますから、すでに一般カーオーナー層の選択肢に入っています。そういう意味では車選びもまさに多様化の時代を迎えているということでしょうか。車選びと同様、サービスにおいてもお客様のニーズは多様化しています。多様化の時代にお客様の満足をとどのようにとらえるか。どのお客様にも平均的な対応では60点の平均点しかつかないでしょう。

「早く」、「安く」は基本的な欲求ですがそればかりがニーズというわけではありません。もちろん「迅速」は大切なことですが、それはお客様の「満足」につながるものでなければならぬはずです。その意味で「早く」、はもちろん、「じっくり、丁寧に」もニーズです。

あくまでも正確さが優先する効率化の思想

あるディーラーのトップの方が話しておられました。「プライオリティ(優先度)はけっしてスピードではありません。あくまでも正確さが先です」と。しっかりと手順を守って、無駄がないこと、それがサービスの効率だということです。手を二倍の速さで動かして、半分の時間で仕上げるということではないのです。手順を省略するのではなく、無駄をなくすことが効率化の原点です。工具や部品を床に置いたら、再び取り上げるときにまた床に手を伸ばさなければいけません。決まったところに置けば、再び取る時も探さずに取ることができる、そういう約束事を守ることが効率化の基本です。2時間かかる作業はきちんと丁寧に2時間かける、そのうえで無駄をなくせば効率が上がってくるということです。

「早く出来てよかった」と喜んでお帰りいただいたお客様が、そのあとすぐに不具合でもあれば、その喜びも吹き飛んでしまいます。「なんだ、早いというより手抜きだったんじゃないの?」という疑問すら持たれるかもしれません。

「丁寧に」と「早く」は決して相反する要因ではありません。早くて丁寧というのがベストです。つまり経営的な側面から見た効率優先ではなく、お客様の満足につながる「高品質なサービス」を実現するための「効率化」こそが求められているのです。

ビジュアル化がもたらすさまざまな効果

今年、本特集でご提案している「三つの満足」とそれを実現するための具体策「5つの対応」は、こうした「高品質サービス」の提供による「顧客満足の創造」が最大のテーマです。ここでは5つの対応のひとつ、「ビジュアル化」について考えて見ましょう。

まず、お店、サービス工場が「きれい、清潔」であ

ることはもちろんですが、ここでいう「ビジュアル化」とはお客様の目に見える視覚効果だけでなく、サービスの中身や会社の「透明性」も含めたお客様へのアピール効果ということです。

視覚効果の面では昨今の店舗設計で取り入れられている「見える(見せる)サービス工場」があります。もちろん工場全体が見えるように、ということではなく、検査ラインや一部のサービスストール、あるいは受け入れ点検専用のレセプションストールなどを「見える化」するなど、さまざまなケースがあります。既存のサービスストールの一部を、お客様が入れるようにすることで見える化を実現しているサービス工場もあります。

工場内をきれいに、お客様にも万一の危険がないように整えて、受け入れ点検の際に、お車をリフトアップして、診断結果を元に、メカニックから説明を行います。お客様にとって普段は見ることができない角度から自分の車を見ることができるということには、新鮮な驚きがあります。これは何よりもお客様にとって信頼感向上につながるイベントといえるでしょう。

サービス工場を「見える化」することはこのような信頼性の向上につながるばかりでなく、サービススタッフのマインドの向上にもつながります。これ



もやはり工場に「見える化」を導入された社長さんがおっしゃっておられました、「お客様から見られていると、動きが違ってくるね」と。

入荷した部品の箱が「とりあえず」と、ストール脇に積み上げられていたり、取り外した部品が床に置かれていたり、そういう作業をする側の都合で行われていた工場内の「とりあえず」が、お客様の目線に立って見ることができるようになると、自然と気になってきます。

そして「見られている」という意識は服装の徹底、作業ストールの整頓など、メカニックの心理にもプラスに作用します。そしてその意識は自然と動作や表情の違いとなって表れてくるのだそうです。工場内の整理、清掃、そして働く人の身だしなみ、これが効率化の第一歩といえるでしょう。

「見せるもの」と「見せないもの」を明確に

もう一つの「見える化」、つまりサービスの透明性も大切です。整備内容、料金、そしてそれらの説明方法についても中身が見えるように、分かりやすくということです。診断の結果を見やすくプリントアウトして、実際の車なり、部品の見本や写真、パネルなどをご覧頂いて説明をする、それら説明のためのツールの整備もきちんとしておきた

いものです。お客様に整備を選んでいただき、概算見積りをお作りする、スムーズな手順で満足度アップにつながります。

またスタッフやメカニックの顔を「見える」ように、紹介パネルを作っているお店も増えてきました。お客様とは直接顔は合わせなくとも「こういう人が整備してくれているのか」という親しみもわくでしょう。企業の好感度を高める情報発信のありかたといえます。

さらに「透明性」にまで「見える化」の枠を拡大すれば、コンプライアンスも顧客の信頼性アップに不可欠です。ブレーキ&スピードメーターテストや門型洗車機なども静音型の導入で環境対策も万全、企業としての信頼性の向上につながります。

このように「見える化」を図る一方で「見えない化」も大切です。お客様の目に触れさせたくない廃棄物、廃部品などは分別ボックスに見えないように収納したり、廃油、廃液なども速やかに専用のタンクに回収するなどです。コンプレッサーなど、お客様の目に触れる必要のない設備は機械室に収納したり、パッケージコンプレッサーにするなどの対策も必要です。

情報活用でワンステップ上の効率化を実現

これまでの効率化の発想では、重いものを持たないで済むように機械化して作業が楽にできたり、サービスクリーパーなどで不自然な姿勢で作業しなくて済むように、リフトを導入したりというように、すなわち機械化、省力化がそもそもの始まりでした。そこにシステム化の発想が導入されて、工具や周辺機器を最適な位置に配置したり、エアリールやオイルリールにより必要なものが必要な場所に供給できるようにしたり、ストール全体があたかもメカニックのステージのようにレイアウトされてきました。また車検のコンピュータ化

による省力化、効率化のほか、検査データの保存、蓄積も可能になりました。

そして現在ではこうした車の整備情報と、お客様データをリンクさせて、お客様への最適なサービススケジュールの提案や入庫案内に活用できる整備業システムはまさに不可欠のものとなっています。顧客データがきちんとパソコンで管理されていれば、不意のご来店でもお車のナンバーからたちどころに顧客情報が検索できて、「〇〇様、今日はどうされましたか」といった応対ができますね。こうした活用方法も実際にフロントで効果的に実践されているお店もあります。

そしてさらにワンステップ上の情報化システムといえるのが、お車の診断データの管理、サービス提案、故障データの検索などを可能にする「診断管理システム」です。スキャンツールなどの診断機器を有効活用して車両の総合診断を行うことにより、エンジンクリーニングなどのサービスメニューの提案や故障コードを含めた車両整備情報のデータベース化が可能になります。

これらの最新システムを駆使して高品質サービスにつながる効率化、いわば情報化時代の高効率サービスが実現できるでしょう。

「驚きと感動」がお客様の再来店に

さて、どんなに優れたサービス機器やシステムも使うのは人ですね。はじめにも述べたようにお客様によってニーズが異なり、満足も異なる以上、サービスの「品質」を考える上で欠かせないのは、お客様を知ることです。お客様の趣味嗜好やお客様が何を欲しているか、それを読み解くのがプロフェッショナルサービスともいえるでしょう。そこまで考えればコミュニケーション能力まで問われることになります。

レストランの接客担当でメートルドテルという職業があるのだそうです。たんなるボーイでもなく、

ウェイターとも違って、お客様のオーダーを伺い、ワインのテイastingを行ない、料理を取り分けるなど、お客様のおもてなしを一貫して行う仕事です。

先日NHKテレビの「プロフェッショナル 仕事の流儀」で「世界一のサービス 感動はこうして生まれる」と題して紹介されていたのが、東京目黒区の三ツ星レストランの宮崎辰氏です。彼は昨年のメートルドテルの世界大会でチャンピオンになった世界一のサービスマンなのです。

彼はたんにオーダーを受けて注文の通り料理を運ぶという形どおりのサービスをするのではなく、ときにはコースの途中で次の料理を出すタイミングを変えたり、お客様のお腹の具合を察知してメインディッシュの量を少なめにしたりなど、お客様の様子を見て、厨房と連携してきめ細かいコミュニケーションを取り、きめ細かいおもてなしをします。

その中で彼は自身にとってのやりがいを「お客様がお店に再び戻ってこられたとき」、すなわち再来店こそサービスマンにとっての喜びだと言っています。そしてお客様は「驚きと感動」によってこそ再来店されるのだそうです。まさしくこれも自動車サービスの世界と同じですね。



京成グループのバスの安全運行を担う 車検整備の新拠点が誕生

京成電鉄を中心として128の企業からなる京成グループでは、船橋地区におけるバス運行拠点の再編成を進めており、このたびその一環として、京成バスシステム(株)、京成自動車整備(株)の新営業拠点を船橋市内に開設しました。



京成バスシステムの営業所と整備工場を併設



車検整備ストール、7ストール全てにキャタピラツインを設備

京成バスはじめ、各社のサービス業務を担当

船橋市の湾岸エリアに位置する新拠点は、従来、同市内にあった京成バス花輪車庫から分離、移転したもので、京成バスシステム(株)の本社営業所および京成自動車整備(株)の整備工場が併設されています。

新整備工場では京成バス(株)、京成バスシステム(株)ほか、グループ内のバス事業各社の車検整備を中心とするサービス業務を行っています。管理車両も膨大な台数にのぼり、また乗客の安全を守るバスのサービス工場として重要な役割を担っています。

「公共交通機関としてのバスの安全運行を支えるのが使命、そのため安全、確実な整備は必須条件です」と、部長の峰村深喜男氏。今回完成した新工場には確実な整備を迅速に行うための最新設備がフルに導入されています。



事業部整備課
船橋整備工場長
高橋 俊一 氏



一般整備ストールにはテストリフト「プラトン」を設備



ネットワークシステムを
導入した検査ライン



検査業務の大幅な効率化を実現



効率化と環境対応に各種の最新設備を導入

新工場は車検整備7ストール、一般整備3ストール、計10ストールと検査ラインからなっています。車検整備ストールにはキャタピラツインリフトが6基と同3軸仕様が1基、一般整備ストールにはテストリフト「プラトン」が1基導入されています。キャタピラツインは路線バス、高速バス、観光バスの車検整備に、3軸仕様のツインエースは主に幕張新都心で運行されている連節バスの整備に対応するものです。

また検査ラインにはネットワークシステムを導入、多くの台数にのぼるバスの車両管理、整備データの管理を行うとともに、検査業務の大幅な効率化を実現しています。



各ストールに「ナイスホット」
「ランドリー」を設置

グループ各社の
車検整備に対応



洗車作業にも対応する
キャタピラツイン

省エネ蛍光灯
スーパーライトの採用で
ストール内も明るく



三軸キャタピラツインで連節バスのサービスに対応

「ダストハンター」でエアフィルター清掃時の
粉塵の飛散を防止

ライニング張替え、ブレーキドラム
修正などの作業も内製



各メーカーのブレーキドラムを収納する
オリジナルのラック

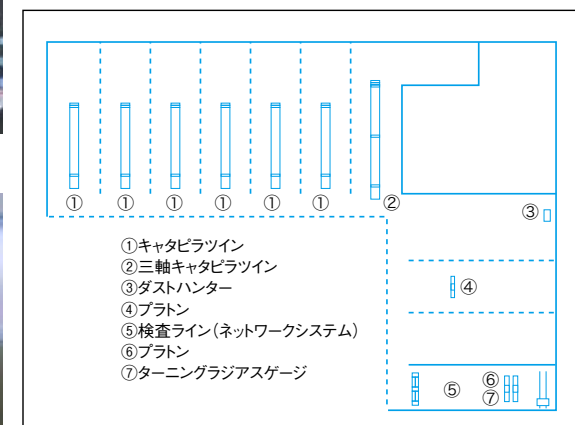


また環境面でも、照明には省エネ型蛍光灯スーパーライトを採用、エアフィルターの清掃作業での粉塵の飛散を防止する「ダストハンター」の導入など、明るく快適な作業環境を実現。また検査ラインのサイレントコンビや静音型インパクトレンチ、パッケージコンプレッサーなどの静音化機器の導入により、周辺環境にも配慮した工場となっています。

「ネットワーク」で車検業務の大幅な効率化を実現

「従来の工場は設備面も古く、照明も暗かったので、新工場では作業環境も非常に向上しました」と峰村部長。以前はリジッドラックなどでの無理な姿勢での作業も多かったとのことですが、キャタピラツインを始めとするリフトの導入により作業の大幅な効率化と安全性の向上が実現できたとのこと。また「とくにネットワークシステムが効果的ですね、ラインでの計測から記録簿などの作成まで、検査業務が大幅に効率化できました」と工場長の高橋俊一氏。車検整備が業務の大半を占めるだけに、ネットワークシステムの効果は絶大とのこと。

すでに新工場はフル稼働の状態ですが、工場内はつねに清掃も徹底されており、明るさとともに清潔な作業環境を実現されています。新たなサービス体制により、さらにグループ各社のバスの安全運行に貢献できることが期待されています。



「よい仕事を早く!!」、お客様の立場に立った物づくりで信頼を構築

トラックボディーの設計・製造、特殊車両の改造・修理を主に手がける群馬県の(株)オサカベ自動車工業では、このたび高崎市内の本社工場を安中市内へ移転、最新鋭の設備と環境を備えた車体整備・特装車体架装工場としてオープンしました。



余裕ある作業ストールと快適な作業環境を実現



フレーム修正装置を4ストールに設備



塗装ブース2基で高度な塗装品質を実現

「光、風、人」がテーマの新工場
高崎市内から国道18号線安中バイパスを西へ数キロ、碓井川の南岸に面した丘陵地帯の一角に同社の新整備工場があります。旧工場は設立以来44年を経過して周辺の市街地化も進み、また文教地域でもあるという立地条件から、かねてより移転を考えられていたそうです。このたび完成した新工場は敷地面積約2180坪、浅間山を望みバイパスからも至近の好立地に建設され、建築面積は約400坪、最新鋭設備を導入するとともに作業ストールも大幅に拡大し、作業性、環境面も大幅に改善されています。工場の設計にあたっては社員全員が企画に参加、半年間ミーティングを重ねて検討されたそうです。「私が決めたのは工場の大きさだけ、あとは『明るさと風と人』を考えた工場にしよう、ということです」と、社長の長壁憲氏。作業性とともに、地域への環境配慮、働く人の環境改善も大きなテーマでした。



左側は上下一様流の塗装ブース



右側塗装ブースは自然給気の横引き方式



排気ファン4基を設備



代表取締役社長
長壁 憲氏



営業部長
石井 金一氏



営業
長壁 幹氏

高品質・迅速な作業に、独自のアイデアが随所に

新工場は車体、特装の作業場が8ストール、建屋一体型の塗装ブースが2基、さらに検査ラインが併設されています。フレーム修正のレーンも4ストールに設備、天井クレーンも4基備え、ウイング車、ダンプ車の整備にも余裕の天井高とし、さらに壁面にも透過性の採光窓を設け、明るく快適な作業環境を実現されています。また2基のブースは塗装品質の向上に大きく貢献しており、「お客様からも好評を頂いています」(長壁社長)とのことです。

「よい仕事を早く!!」工場の壁面に大きく書かれたスローガンは、先代社長の長壁茂氏から受け継がれた同社のポリシーです。作業ストールに配置された工具ラックなどは独自のアイデアによる同社オリジナルのもの。高品質で迅速な作業を実現するために、さまざまな工夫が盛り込まれています。



完成後の品質をチェックするため検査ラインを完備

オリジナルの工具ボード



さまざまな工夫が盛り込まれた工具収納ラック

落ち着いたインテリアでお客様をお迎え



フロントには整備士資格者の名札を掲示



ベンディングマシン、シャーリングマシンなど工作機械を完備



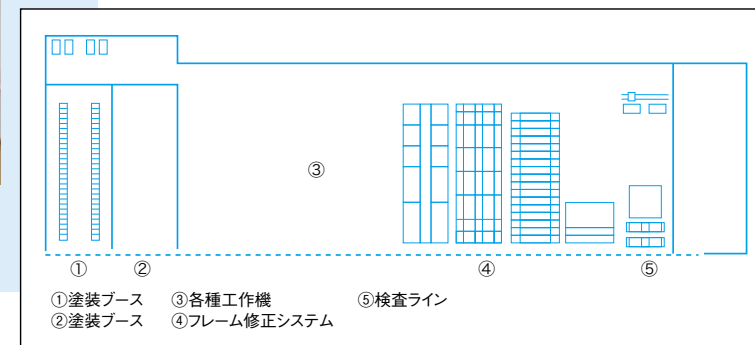
パワーゲート取り付けなど、各種架装のニーズに対応



トラックボディー製作にも独自のノウハウ

営業、メカニックの連携でCS向上を実践

同社の業務は約6割が事故修理などの車体整備、約4割がボディーの特装、架装などとなっています。同社で製作するトラックボディーは主に大型車ディーラーや大手車体メーカーから受注するオリジナルの製品です。「お客様のニーズに合わせて提案し、お客様の意向を図面に落とし込んで作り上げる一品もの」(長壁社長)、いわば完全オーダーメードのボディーです。そのため、お客様が何をどう積むのか、ロープはどういうふうに掛けるのか、営業と製造現場が一体になって「お客様の立場に立った物づくり」を実践し、お客様の満足と信頼を獲得しています。新工場は10年来の懸案だったとのことですが「建物より大事なのは人。社員全員がきちんとした道徳を持っていることが大切」として、社長就任以来7年にわたって社員教育を推進、その成果は一人ひとりの意識の高さにつながっています。新工場はまさに「自分たちが作った工場」として毎朝、全員が率先して清掃を行っているとのこと、全社員一丸となってお客様への信頼向上にまい進されています。



クリーンな環境と徹底した整理整頓で 高効率・高品質なサービスを提供

宮崎県内に10箇所の販売・サービス拠点を展開する(株)スズキ自販宮崎では、本社・アリーナ花ヶ島店のリニューアルをこのたび完了。規模、設備内容ともに充実し、さらに高度な環境対策も実現した最新の販売・サービス拠点としてグランドオープンしました。



国道10号線旧道に面したアリーナ花ヶ島店



全ストールにリフト、エアコンダクトを配置

透明シャッターの採用で全閉時も明るい

中核拠点にふさわしい設備、規模に

宮崎市の中心部から国道10号線を北へ約4キロ、各メーカーの自動車ディーラーが集中する旧道に面して、新装となったスズキアリーナ花ヶ島店があります。敷地は約1,300坪、ガラス張りの広いショールームと屋外展示場を前面にレイアウト、さらにショールーム奥にサービス工場を併設しています。

「従来の工場では検査ラインも含めてリフトが5基しかなく、そのためジャッキアップしてリジッドラックで作業することもありました」とサービス部次長、赤木順一氏。新工場は全社の中核的な拠点として入庫台数に対応する設備規模が求められていたとのこと。



サービス部次長
赤木 順一 氏



本社サービス課
工場長
小久保 伸也 氏



本社サービス課
副工場長
八重尾 勇 氏



検査ラインには
ネットワークシステムを導入



作業台の活用で整理整頓を徹底

給油・廃油キャビネット
オイルこぼれも解消

新サービス工場は14ストールに検査ラインを併設、全てのストールにリフトを設備しているほか、新油の供給と廃油の回収もシステム化するなど、「作業効率、作業環境ともに格段に向上しました」と、工場長の小久保伸也氏。環境面ではすべてのストールにエアコンダクトを配置するなど、明るく快適なサービス環境が実現しました。

作業性の良さとスッキリとした美観に配慮

今回の設備のポイントは「すべてのリフトを作業性の良いシリンダータイプに」(赤木次長)されていることです。車検ストールにはプレート・アーム兼用のタンデムリフトを6基、一般・重整備ストールにはフラットアーム式のクリオスリフトを7基導入。また待合コーナーから見える検査ラインとクイックストールにもそれぞれダブルパスカル、ドライブオンパスカルが導入され、作業のしやすさとともに、工場全体がスッキリとしたイメージになっています。また検査ラインにはネットワークシステムを導入、「検査業務が大幅にスピードアップしました」と、副工場長の八

サービス工場が見える
待合コーナー



トイレにはパウダールーム、
授乳室も完備



大型モニターを設備した商談コーナー



ショールームも
明るく広々



お客様をお迎えするフロント

門型洗車機は
静音対策も万全



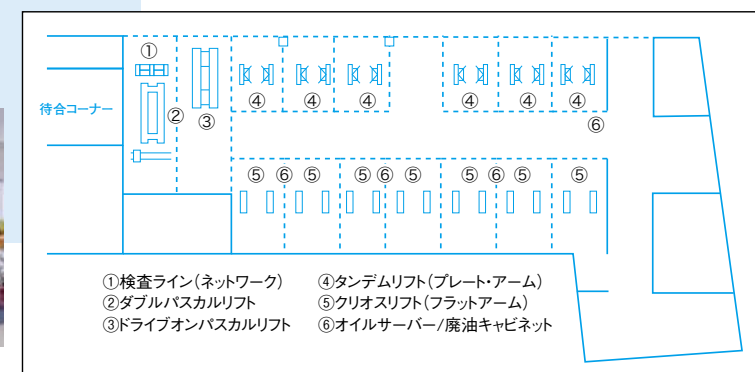
2ストールの洗車場で
手洗い洗車にも対応

重尾勇氏。検査から記録簿への印字まで迅速、確実なシステム化を実現されています。

整理整頓、お客様へのアピール効果も

また同店で特に力を入られているのは、工場全体のクリーンな環境整備です。工場前面はすべて透明パネルのシャッターを採用。また工場内もストールには前向き入庫とし、吊下げリールも奥側に配置するなど、明るく快適なサービス環境を実現しました。また実際のサービスにあたっては、取外したタイヤや部品はすべて移動式の作業台に置く、使用していない工具キャディは工具置場に収納するなど、整理整頓を徹底。廃油タンクの地下埋設、そのほかパッケージコンプレッサーや門型洗車機も建屋内に設置するなど環境・静音化対策も万全。お客様にもアピールできるサービス工場として最大限に美観に配慮されています。

お客様に見られることで「つねに工場内を整理整頓しよう」という意識の向上に繋がりました」(小久保工場長)とのこと。高効率な工場環境から高品質サービスを生み出す、新しいサービスのビジネスモデルが注目されます。



第33回 オートサービスショー 開催!!



バンザイブースへ、 ご来場ありがとうございました。

一般社団法人日本自動車機械工具協会の主催による第33回オートサービスショーが、7月5日から7日までの3日間、東京・江東区有明の東京ビッグサイトで開催されました。会場は前回同様、東展示棟5～6ホールに91の企業及び団体が出展し、3日間の来場者は好天にも恵まれ約3万3千人と2011年の前回を上回る盛況となりました。



会場の東京ビッグサイトで開催



3日間で全国から3万3千人がご来場



テープカットで機械工具の祭典、オートサービスショーが開幕



協会のブースでは安全整備をアピール

「未来を創る 環境と技術への挑戦」 をテーマに

今回のショーで、バンザイは「未来を創る 環境と技術への挑戦 ～高品質・高効率の実現～」をテーマに、東館5ホール屋内、屋外の各コーナーにて展示とプレゼンテーションを行いました。

バンザイブースは中央部分に商談コーナーと、それをとりまく形で13の展示コーナーをループ型にレイアウト。参考出品21点、新商品は30点以上と、多数の最新機器が出品され、ナレーター、説明員による商品紹介とデモンストレーションが行われました。また屋外の洗車機コーナーでは門型洗車機、洗浄機を展示、ご来場のお客様からも高い関心が寄せられていました。

「高品質・高効率の実現」へ、 「ハッピートライアングル」をつくろう!

「高品質・高効率の実現」のためのソリューションとなるのが、従業員満足に始まり顧客満足、企業満足へと満足のループをつくる「ハッピートライアングル」です。安全で快適な作業環境から社員の満足が生まれ、さらにそこから生み出される高品質・高効率サービスが顧客への満足度を高め、ひいては企業利益の拡大につながります。各コーナーではこうしたコンセプトに基づいた機器の活用をご提案しました。



大勢のお客様で盛況のバンザイブース



屋外では洗車・洗浄機器を展示



各種の最新機器をプレゼンテーション

EV / HV整備



EVの充電装置も展示



バッテリーの取り外し、取り付けが安全に行えるEVバッテリー用リフター

絶縁工具、絶縁保護具など、すでにEV/HV対応は必須

大型整備



1軸あたり15トン能力、キャタピラツインエースはリモコンで昇降、移動操作が可能



省力化に貢献する各種リフター、クラッチ、プロペラシャフトなど重量部品の脱着も安全に行える



ブレーキライニング張替えの内製化で、コスト削減につながるライニングチェンジャー

診断機器



オプションでWi-Fi接続が可能、HVユーザーへの提案モードも追加されたMST2000



「G-ScanII」にはオシロスコープ機能を搭載、さらに詳細な診断が可能に

タイヤ整備



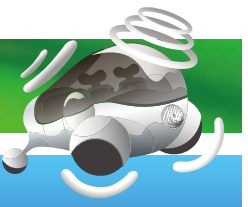
5つのCCDカメラを搭載、ゲオダイナシリーズの最上級機種「GEO-OPTIMA2」



「KING-23」で大型車のワイドシングルタイヤもらくらく装着



センターロック式、レバーレスタイヤチェンジャー TCSI-1100



アライメントテスター



新型クランプを採用した
光学式アライメントテスター「ジオライナー GL-680-2」



床面、リフトに設置できる省スペースの
「マイクロライン EASY-3D」

走行診断



モータリング機能を内蔵、回生ブレーキシステムの
診断にも活用が可能なMAHAのシングルローラー式
四輪同時シャシーダイナモメーター「MSR500-3」

環境・効率化機器



消費電力を2分の1に削減するエコ蛍光灯
「スーパーライト」、LED照明「ライトオメガ」など、
これからの環境対応工場に必須の照明機器



POE/PAG、2系統分離方式のHV/EV対応
フロングスクリーニング交換機「エコマックスW」



AT/CVTサービスは潜在ニーズの開拓がポイント

車検整備



情報ボードに代わる「デジタルコミュニケーター2」を
デモンストレーション

近未来整備



センサー、ターゲットの取り付けも不要な
非接触ホイールアライメントテスター「タッチレス」



車両を乗り入れて前後に
移動させるだけで診断完了

ボディーリペア&ペイント機器



高品質塗装を実現する本格塗装ブース
「アイリスレボリューション」



パッケージ化で設置が容易な
「少量危険物貯蔵庫」



「ネクスト」修正システム、
「モバイルリフト」も注目の新商品



ヘッドライトテスターは手動/自動、スクリーン/
画像処理方式など多彩なラインナップ

リフト・ジャッキ



「イーグルNXリフト」は能力3.2トンのパンタグラフ式、プレート式は
既存のイーグルリフトのピットにもそのまま設置可能



高圧シリンダーで3.5トンに能力アップ、
ケーシング一体で設置も容易な「ラプラスリフト」

美装・洗車洗浄機器



ボディ・ガラスコーティング「クリス
タークオーツ」、ホイールのガラス
コーティング「ホイールコーティ
ング」など、「美装」は収益アップに
最適の付加価値サービス



操作性を向上した自動部品洗浄機
「ランドリー」ほか、各種の洗浄機器を
ラインナップ



環境にやさしいエコロジーウォッシュの
門型洗車機「エミネットVⅡ」

販売店様 商品説明会・見学会を開催

バンザイではオートサービスショーの会期に合わせて、7月6日、7日に
わたり全国の販売店様を集めて商品説明会、見学会を開催しました。
説明会では記念講演として(株)フロントオフィスの野崎英直氏による
売上拡大セミナー「提案型コンサルティングセールスの実践」が開催さ
れました。野崎氏は販売店の売上工場に直結する施策として、販売店
のお客様である整備工場に対する「コンサルティングセールス」を提案。
車検入庫実績や各種サービス経営の数字の分析をもとに収益バリュー
チェーンの向上を提案することで、販売店の部品販売、整備機器の販
売向上につながると強調されました。
その後、バンザイから各コーナーの出展品目の中から主な見どころを
ご紹介。また2日目はオートサービスショー会場を見学、実際の商品を
目で見て手で触れて、拡販の目玉となる新商品情報を収集しました。



挨拶に立つ
(株)バンザイ常務取締役
浅沼芳政



記念講演の講師、
野崎英直氏

MSC経営戦略会議

第36回定時総会・第103回研究会を開催

MSC経営戦略会議では、第33回オートサービスショーの会期に合わせて、7月4日～5日の2日間にわたり東京・江東区のホテルサンルート有明にて、第36回定時総会ならびに第103回研究会を開催しました。

総会では平成24年度の事業・決算報告、25年度の事業計画、予算案の審議のほか、役員改選が行われ、引き続き小川利明氏を議長とする新体制が発足しました。

総会に引き続いて開催された研究会では第20回の保険拡張販売の結果報告と表彰式が行われ、平田自動車工業(株)と北多摩協業組合に賞状と記念品が授与されました。また講演では「スムーズに事業を継承するための課題と取組」をテーマとして日刊自動車新聞社の編集局次長、高橋賢治氏が登壇、多くの自動車サービス業にとって大きな課題である事業継承のポイントを、さまざまな実例をもとに詳しく解説。後半は自動車業界の展望についてシンポジウム形式での討論が行われました。

二日目は東京ビッグサイトで開催初日を迎えたオートサービスショー会場へ。東館5ホールのバンザイコーナーを皮切りに最新機器の展示に興味深く見学し、2日間の日程を終了しました。



議長、小川利明氏の開会挨拶



日刊自動車新聞社編集局次長、高橋賢治氏



感動夢工場 第26回研究会を開催

らくらく車検工房、四輪工房、リペア工房、オイル工房の4工房に、昨年新たにeco診断工房を加えた感動夢工場では、7月5日～6日の2日間、東京・江東区のホテルサンルート有明で第26回研究会を開催しました。

研究会初日は(株)カーベル代表取締役、伊藤一正氏により「車検く社検 繁盛店になる為に絶対必要な車屋さん経営12項目とは」と題して講演が行われました。企業が成功し続けるためにはまず、会社の検査が大切であり、そのための12項目の中から「ミッション実現型経営」「会社の生命線は集客」など、各項目別に具体策をあげて取組の重要性を強調されました。

研究会第二日目はオートサービスショーを見学。各会員はこれからのサービスに求められる最新機器について熱心に見学していました。



開会挨拶を述べる、会長、高間専逸氏



講師(株)カーベル代表取締役、伊藤一正氏



BANZAI GUIDE

新役員のご紹介

バンザイでは6月26日の定時株主総会および取締役会において、別記の通り役員を選任いたしました。

何卒いっそうのご支援とご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長	藤 下 努
専務取締役(管理本部長)	高 野 茂
常務取締役(営業本部長)	浅 沼 芳 政
常務取締役(技術本部長)	太 和 田 至
取締役(経営企画管理室長)	柳 田 昌 宏
取締役(関東支店長)	黒 川 明 彦
取締役(経理部長)	佐 藤 誠
取締役(大阪支店長)	藤 盛 保 包(新任)
常勤監査役	高 山 正 敏(新任)
監査役	岩 知 道 真 吾
監査役	佐 藤 閑 臣

MSC第40回実務者研修会 「ハイブリッドカー故障診断セミナー」を開催

MSC経営戦略会議では6月20日～21日の2日間、(株)あいおいニッセイ同和自動車研究所の東富士センターにてハイブリッドカーの故障診断をテーマとしたセミナーを開催しました。

今回のセミナーはすでに従来のハイブリッドカーセミナーあるいは低圧電気取扱講習を受講済のメカニックを対象に、スキャンツールを使用したハイブリッドカーの故障診断を修得するものです。2日間のセミナーではダイアグノーシスの解説から実際の車両による故障診断のトレーニングまで、充実した研修が行われました。

編集後記



第33回オートサービスショーが盛況のうちに終了しました。約1年前から準備が始まり、作図したレイアウト図は数十枚に及びました。社内でも何度も意見がぶつかることがありましたが、皆が一生涯懸命だったからこそだと思います。開催3日間の来場数は3万3千人を超え、大勢のお客様

＜山本＞

に来場頂き、誠にありがとうございました。今回の良かった点、悪かった点、お客様から頂きました貴重なご意見を反映して次回以降、更にお客様に喜んで頂けるオートサービスショーを目指したいと思います。