来て 見て 聞いて 納得!

来て、見て、聞いて、納得。
収益アップのヒントがいっぱい!

バンザイフォーラム2016

新たな価値創造

目前に迫る、近未来サービスへ!　ビジネス・イノベーション実現へのご提案。

急速に進化する自動車と大きく変化する市場環境…、いま自動車サービスは目前に迫った近未来対応へのイノベーションを求められています。最新のIT技術に対応する診断技術と提案ビジネスの確立、そして少子高齢化社会を見据えた女性も安心して働ける職場環境づくり、また地域社会への貢献を目指すコンプライアンス対応など、近未来サービスへの環境づくりが急務となっています。時代のトレンドを見極め、近未来サービスへのイノベーションを実現するチャンスです!「バンザイフォーラム2016」では、最新サービス機器と時代のトレンドを読み解く各種ご提案をご用意、皆様のご来場を心よりお待ち申し上げております。

バンザイフォーラムセミナー

厳しい時代を乗り切るために…、バンザイからのご提案です。

- 車検効率化セミナー
- 集客アップセミナー
- 洗車・美装関連セミナー

主要展示品のご案内

人気機器や最新整備機器などを実物展示いたします。

- 車検機器
- リフト
- 洗車機/BPROコーティング
- 足廻り
- 診断機器
- 省エネ・環境
- BP機器
- ニュービジネス

日本全国7会場にて開催いたします

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:eigyo@banzai.co.jp

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

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

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

東京支店
東京都港区芝2-31-16
TEL 03-3769-6840
E-mail:tokyo_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

大阪支店
東大阪市長田東3-3-11
TEL 06-6744-1041
E-mail:osaka_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

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

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）

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し、
お客様満足度の向上を図ってまいります。
ISO14001:本社・東京支店

BANZAI NEWS

2016 Summer 299

特集 BANZAI NEWS

時流を読む。

～イノベーションに必要なものとは?～

未来の車社会へ、地域を基盤とした持続可能な企業の成長戦略を目指して…

BANZAI NEWS
2016 Summer 299

池間島　珊瑚礁の海と夏雲 ―――――― 沖縄県宮古島市

夏の高気圧が運んできた紺碧の空と水平線に浮かぶ真っ白な夏雲。沖縄本島から南へさらに300キロ、北緯24度、北回帰線の間近に浮かぶ池間島の海。まぶしい夏の光に珊瑚礁の海もエメラルドグリーンに輝いています。

★歳時記

7月　7日　七夕
　　18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 19日　敬老の日
　　22日　秋分の日
10月 10日　体育の日

●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?～
未来の車社会へ、地域を基盤とした
持続可能な企業の成長戦略を目指して…

★モデルショップ訪問【株式会社神戸マツダ　大久保店】……⑥
マツダ新世代店舗として最大級の
ショールーム、サービス工場が誕生

★モデルショップ訪問【ネッツトヨタ浜松株式会社　有玉店】……⑧
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

★モデルショップ訪問【ビー・エム・ダブリュー東京株式会社 木場サービスセンター】…⑩
BMWの先進技術に対応、
最先端の設備、サービス環境を実現

★ショールーム……⑫

★ロータリー……⑯

★BANZAIガイド……⑰

特集 BANZAI NEWS

時流を読む。

～イノベーションに必要なものとは?～

未来の車社会へ、地域を基盤とした持続可能な企業の成長戦略を目指して…

2011年の東日本大震災から5年、まだ復興も途上というなかで今年4月14日、熊本県、大分県で再び大震災が発生しました。地下の断層のずれが原因とのことで、こうした地震は日本のいたるところで起こる可能性があるのだとか。まさに日本列島全体がいつ起こるかわからない災害に直面しているかのようです。被災地の皆様にお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

カーライフを通じて安全、快適をサポートするサービスへ

さて本特集のシリーズは「時流を読む」をキーワードに、自動車サービスのイノベーションをご提案しています。ご承知のように時代の流れは「高成長から安定成長へ、さらに成熟化へ」と変化してきました。こうした社会の変化とともに人口構成にも大きな変化が現われ、少子高齢化、人口減少など、消費と生産に関わる「人」の問題がクローズアップされています。2010年の1億2,805万人をピークとして減少に転じたわが国の総人口は、2020年には1億2,410万人と予想され、期間後半には毎年約50万人ずつ減少し続けるとみられています。つまり大きな地方都市に相当するほどの人口が毎年消滅していくということです。

人口構成のデータを見ると、総人口に占める高齢者人口、すなわち高齢化率はすでに全国平均で26%となっており、2020年には29%に達すると予想されています。これに対して15歳から64歳までのいわゆる生産年齢人口は現在61.3%、これが2020年には59.1%まで下がるものとみられています。

昨年、女性1人が生涯に産む子どもの推定人数を示す合計特殊出生率は1.46と2年ぶりに上昇し、出生数も100万5656人（同1万4256人）と5年ぶりに前年を上回ったのですが、死亡数から出生数を引いた人口の自然減も過去最大となったためトータルでは減少しました。これも今後人口減に歯止めがかかる見通しはないようです。

つまりこれらの指標が示しているのは、生産を担う労働人口として、また経済を支える消費人口としても大きな役割を担っている中心的な世代が減少に向かっているということです。国内市場もリーマンショック後の2009年から微増微減を繰り返し、政府が掲げるGDP目標600兆円には程遠いのが実情です。

もちろん車市場も例外ではあり得ません。国内の保有台数は2007年頃から頭打ちとなり、それ以後は微増にとどまっています。また人と同様に車も高齢化の傾向にあり、乗用車の平均車齢は23年間連続して伸び続け、昨年は8.29年となり、また貨物車では11.09年となっています。とくに乗用車で見ると2000年以降の15年間では2.45年延長、すなわち車検1回以上延びていることになります。

このような背景の中から読み解けるのは、サービスにはより重要な使命が課せられているということでしょう。一台の車をより長く安全に使う、いわば車のライフサイクルを通じた管理、サポートが求められているのです。

きめ細かい提案、ユーザーの囲い込みが焦点に

もうひとつ時流を示すデータを見てみましょう。

日整連では年初に「平成27年度自動車分解整備業実態調査」の集計結果を発表しました。これによると我が国の総整備売上高は5兆5,133億円と3年ぶりにわずかですが減少となりました。

このなかで車検整備売上高は2兆1,888億円で対前年1.0%の微増でしたが、2年車検は前年に対し66億円の減少（−0.4%）となりましたが1年車検は272億円の増加（+4.9%）となりました。2年車検を業態別にみると、ディーラーが122億円の増加（+1.8%）であったのに対して専業・兼業では188億円の減少（−2.2%）となりました。この要因は平成21年から続くエコカー減税によりHV（ハイブリッド車）などCEV（クリーンエネルギー車）の増加がディーラーに有利に働いたためと考えられます。

もう一つ、注目されるのは定期点検整備が3,418億円と6.8%増加していることです。とくにディーラーでは10.4%増と高い値となっており、これはメンテナンスパックを始めとしたユーザーの囲い込みが進んでいることによるものとみられます。

このように車検整備、定期点検整備が伸びている反面、「事故整備」は売上高で1兆1,578億円、マイナス5.9%と減少しており、これが全体の売上高を押し下げる要因になっています。平成24年秋に自動車保険料率が改定され、事故修理時の保険使用による保険料の増額が影響し、軽微な事故修理は先送りするなどのユーザー心理があるものと思われます。また各損保会社でリサイクル部品などの利用促進を図っていることも要因となっている可能性があります。

増加している整備項目としてはもう一つ、「その他の整備」があります。売上高で1兆8,249億円、前年比1.5%増となっています。これも専業・兼業では微減しているのに対してディーラーでは増加しており、点検入庫時などのきめ細かい提案が売上増につながっているものと思われます。

整備工場数はここ数年来の微増傾向もその率を縮小しており昨年度は0.03%増にとどまり、頭打ちの傾向となっています。

もう一つ、整備要員401,001人に占める整備士数は339,999人で前年比2,487人の減少。また一昨年の調査から盛り込まれた女性整備士は10,640人と前年比1,077人増、整備士全体の3.1%を占めています。わずかですが女性の割合が増加していることはわが国の政策ビジョンからも今後も続いていくのではないでしょうか。

「人」を活かせる組織とサービス環境づくり

さてこれらのデータが示す自動車サービスに求められる方向性とはどういうものでしょうか。

第一に、サービス業として最大の経営資源ともいえる技術力の充実があげられます。急速に進化する自動車技術に対して、サービスの体制づくりは待ったなしといえます。

これもやはり日整連によるアンケート調査では、スキャンツールの保有状況はディーラーの94.5%に対して専業・兼業では72.5%となっており、また平均台数ではディーラー2.2台、専業・兼業では1.7台となっています。この数値が示すサービス体制の差が、前述の売上高の格差に表れているといえないでしょうか。

どんなトラブルにも対応できる技術力の充実を図るとともに、設備面でもお客様の目にはっきりとわかるように「HV、EV対応工場」を認知してもらえるようなアピールが不可欠です。充電設備や専用サービスストールを設けるなどの対策も必要になるでしょう。

そして第二に、サービス業として最も重要な「人」の問題があります。

先にあげた少子高齢化社会、人口減少社会が目前に迫り、すでにサービスの現場にもその影響は表れています。ドラッカーはイノベーションの機会として7項目におよぶ社会の変化があるとし、その5番目に「人口構造の変化」をあげています。人の役割は消費者として、また生産者として

の側面がありますが、その後者の人材活用の成功例として、ドラッカーは1970年代に女性をいち早く戦力として採用した米国の銀行の例をあげています。この銀行の成功がきっかけとなって、その後世界のビジネスシーンで女性の社会進出の流れが作られていきました。

先にあげた調査で、女性整備士の割合でいえば3.1%という数字はまだまだ小さいものですが、それでも前年より0.3ポイントアップと増加の傾向にあることは確かなようです。今後は女性も活躍できるサービスの体制作りも必要になるでしょう。

サービスの環境づくりという面では、人の能力を最大限に生かし、メカニックの目となり手となってサービスをサポートできる機器の導入が求められます。一人ひとりの生産性を向上するための省力化機器、診断・提案が効果的に行えるためのシステムなどです。もちろん安全で快適な環境づくりは必須となります。

CSR、新たな企業発展へのコンセプト

三番目として、本特集でもたびたびご提案しているハッピートライアングルづくりがあげられます。CS（顧客満足）を実現するためにはES（従業員満足）すなわち人が安心し、満足して働ける環境が必要になります。そしてそのためには企業が適切な利益をあげられることが前提になります。この三要素は当然それぞれが相関しているわけですから、ニワトリと卵の関係ではありませんが、この三つを良い方向に循環させることが大切です。

お客様からのクレームが多ければスタッフのモチベーションは低下し、それがまた作業のミスにつながったりすることもあります。そういったことが重なれば企業の信用も低下してしまいます。いわばマイナスのスパイラルですね。スタッフのモチベーションが高ければ良いサービスが提供でき、お客様の満足度も向上し、それが最終的に企業に利益をもたらします。このようなプラスのスパイラルを回して行ける組織づくりが大切になります。

また昨今、コンプライアンスの強化が言われる中で、先にあげたハッピートライアングルの三つの要素に加えてCSR（Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任）の重要性があげられるようになりました。CSRの概念そのものはEU欧州委員会で「持続可能なビジネスの成功のために」、「ステークホルダーとの相互関係の中で」、さらに「自主的・自発的に取り組む」ことと定義されています。持続可能性＝サスティナビリティという用語も昨今よく使われますが、次世代に負荷を与えることなく長期的に存続できるような成長を図る、つまり次世代にツケを回さない経営のありかた、ということでしょう。またステークホルダーという概念は、企業の利害関係者はたんに株主だけでなく、社員、顧客、仕入れ先、地域社会、環境までを含めた幅広いものとして考える、ということです。

地域を基盤とする自動車サービスはまさに地域と一体になって成長を図ることが必須の条件です。コンプライアンスはもちろん、地域顧客に愛される企業であることが長期的な視点として欠かせません。近隣の清掃活動など、社員の自主的な取り組みとして社会貢献を行っている会社もあります。改まってステークホルダーなどという言葉を使わなくても、地域、社会全体がお客様であり、自社と利益を共有するものという考えを実践することです。

企業成長の原点に、サスティナビリティの発想を

パナソニックの元副社長、平田雅彦氏は著書「企業倫理とは何か（2005年PHP新書刊）」の中で、CSRの元祖ともいえる江戸時代の儒学者、石田梅岩の言葉の数々を紹介しています。「且つ御法を守り、我が身を敬む（つつしむ）べし」（法を守り、自分を慎むことが大事）、これはコンプライアンスの発想ですね。「実に（まことに）子孫を愛せば、道を学びて栄うることを致すべし」（次の世代を大切に考えるのならば、法、道徳に従ってビジネスの発展を考えるべきである）、これはまさしくサスティナビリティの考え方に他なりません。

世界の潮流がこうした考えにたどりつく250年も前にこれらのコンセプトを説いていたのですから驚きです。わが国のビジネスは本来このような伝統の上に立脚しているとも言えそうです。未来へ成長し続ける企業として、もう一度こうした原点に立ち返ってみることも必要ではないでしょうか。

マツダ新世代店舗として最大級の ショールーム、サービス工場が誕生

兵庫県内に新車販売拠点として25店舗を展開する（株）神戸マツダではこのたび明石市内の大久保店の新築リニューアルを実施、店舗デザインにはマツダの新コンセプトを導入し、またサービス工場にも最新の設備を導入した新世代店舗としてグランドオープンしました。

店舗支援部
基盤支援グループ課長
伊藤　由浩 氏

大久保店　店長
伊藤　陽介 氏

大久保店
サービスマネージャー
角田　真一 氏

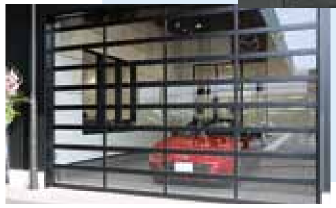
国道2号線に面して100メートル以上の間口をもつ広大な店舗敷地。

エントランスには来店時のナンバー認識システムも導入。

検査ラインには
ネットワークシステム
も導入。

門型洗車機を2台設備した
洗車棟。

ドレンボックスも
すべてキャビネット内に収納。



納車室も新車とサービス用に2ブースを完備。

マツダ車を「魅せる」店舗コンセプト

今回の新店舗計画は大久保店のリニューアルとともに、明石店と2店舗を統合した新店舗として計画されたものです。

新たに完成した大久保店は同社では灘店に次いでマツダの新コンセプトを全面的に採用。モノトーンとシルバーの配色により内外装をデザインされ、西日本最大といわれる新世代店舗を実現されています。

国道2号線に面したショールームは走行シーンをイメージさせる車両展示スペース、マツダ車の魅力を際立たせるインテリアの演出とともに、フロント、商談コーナー、ラウンジ、キッズルームなどのゾーニングにより、ゆっくりとお車を見ていただける雰囲気作りがなされています。

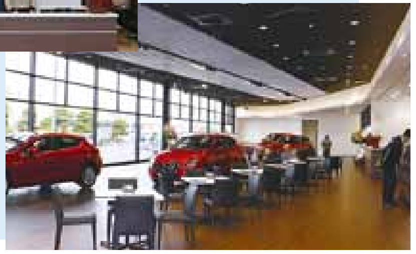
「新世代」にふさわしい 作業効率と快適性を実現

サービス工場は点検整備ストール及び検査ラインを合わせて17ストール。従来の2拠点のサービスニーズに対応するキャパシティと、あらゆる点検整備に対応できる最新機器を導入。さらにオールシーズン快適な作業環境を実現する空調設備など、これも新世代店舗にふさわしいサービス体制を整えられています。

主な設備として小型車サービスにタンデムリフトを13基、トラックのサービスにキャタピラツインⅡ・ミニを2基導入し、各種サービスに対応して作業の効率化が図られているほか、アライメント専用ストールには3Dアライメントテスター「ジオライナー」およびフラットワークステージリフトを導入、さらに洗車棟には門型洗車機2台を設備しています。

また検査ラインにはトリプルテスターと各種検査機器およびコンピュータ検査システム「ネットワークPro」により検査業務の効率化とコンプライアンス対応を実現しています。

お客様の応接には
専任のアテンダントがあたる。



照明、インテリア家具等も
すべて専用の備品に統一。

タンデムリフトを設備した
小型車整備ストール。
エアコンダクトも壁内に設置。

トラックサービスに
キャタピラツインⅡ・ミニを2基設備。

ショールーム棟の奥に続く5ストールの
サービス工場。中央がコントロールルーム。
左端はサービス納車室。

収納キャビネットも
各ストール専用に
設定。

アライメントストールは一番目立つ場所に配置。
左は検査事務室。

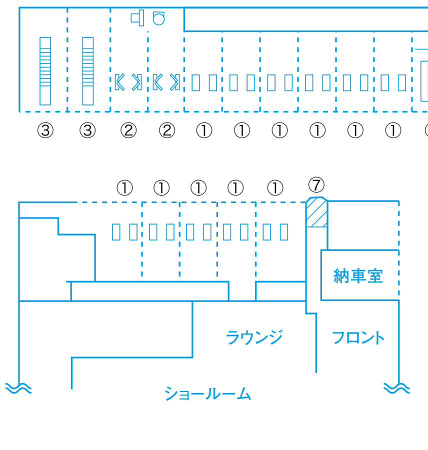
高品質サービスを追求する 「マイリフト制」を導入

同店ではこれら最新鋭設備とともに、独自の取り組みとして各メカニックに専用ストールを割り当てた「マイリフト制」を採用、より効率的、かつ高品質なサービスの実現を目指しています。そのためフロントとサービスの間には「コントロールルーム」を設け、これも独自の作業進捗管理システムにより円滑なサービスの運用にあたっています。

「新店舗は神戸マツダ全体のパイロット店としても期待されています」と店舗支援部基盤支援グループ課長、伊藤由浩氏。今後の他店舗への展開にあたっても大久保店の取り組みは重要な役割を担っています。

「マツダブランドの高品質感を、お客様にアピールできる店舗」と語るのは店長の伊藤陽介氏。オープンにあたっては全員での徹底した研修を実施。新店舗のコンセプトを生かすための話法や接客マナーなどを修得されました。

「さまざまな面でこの店舗がこれからの試金石となります」と、サービスマネージャー、角田真一氏。神戸マツダとして目標に掲げる「5つの幸せ」の実現に向けて、さまざまな取り組みを「この店から発信していきたいですね」（同）と抱負を語っておられます。



①タンデムリフト（スライドプレート／アーム式）
②タンデムリフト（フラットアームワイド式）
③キャタピラツインⅡ・ミニ
④アライメントストール
・ジオライナー
・フラットワークステージX（アライメント仕様）
⑤検査ライン
・トリプルテスター
・全自動ヘッドライトテスター
・ネットワークPro
・ワークステージX
⑥洗車場
・門型洗車機「ニュート エックス」
⑦コントロールルーム

（この記事に関するお問い合わせは最寄りのバンザイ支店又は事業所までご連絡下さい。）

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

静岡県内に鉄道、バス、百貨店、ホテルなど幅広いサービス関連企業を擁する遠鉄グループのネッツトヨタ浜松（株）では、このたび県内17拠点の内、有玉店を移転新築し、来店型、女性客重視など、ハードとソフトの両面から店舗とサービス工場のあり方を見直し、お客様により高い満足度を提供するための販売・サービス体制づくりを実現しました。

国道に面した店舗全景

取締役社長
竹山　英夫 氏

サービス部長
大森　勝利 氏

店長
藤田　薫 氏

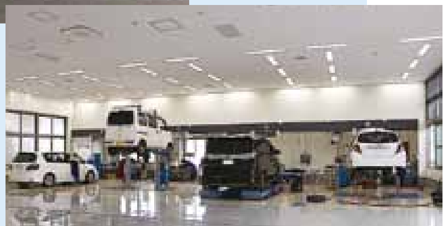
店舗のエントランス。アーチの中はお客様駐車場

女性の目で、来店しやすい店づくり

浜松市の中心部から北へ向かう国道152号線に面した新店舗はレンガ色のアーチを前面に、緑の植栽をふんだんにアレンジ、これまでのディーラー店舗にない庭園風のイメージが新鮮です。

「有玉店は女性が作った店なのです」と同社の取締役社長、竹山英夫氏。新店舗の企画にあたっては社内の女性プロジェクトチームが基本的なコンセプトを立案されたとのこと。竹山社長は新店舗に求める要件として「高額商品である車にふさわしい店舗、女性の感覚にマッチした店舗、来店しやすく入りやすい店舗」の三点をあげられています。「車は家に次いで高額な商品ですが、これまでの店舗はそれにふさわしいものではありませんでした」（竹山社長）と、ホテルなどグループにおける異業種サービスの経験から見た独自の視点が反映されています。

中央通路にはスピードシャッターを設備


ピアヒーター（遠赤外線ヒーター）、エアコン完備。
リールもすべて垂れ壁の内側に配置

タンデムリフト、ワークステージであらゆるサービスに対応

検査ライン（右）とSQ車検ストール

安全、快適な作業環境が顧客満足の前提

店舗右手に続く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洗車場を併設し、タンデムリフト4基、ワークステージリフト2基をはじめとする省力化機器、および各種周辺機器を導入。また全ストールに冷暖房を完備し、明るく快適な作業環境を実現されています。

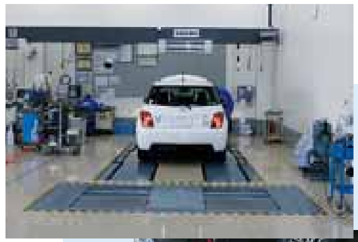
「この店舗の最大の目的は顧客満足度を高めることですが、従業員が満足して働けることがその前提になります」とサービス部長の大森勝利氏。快適に、安全に作業できる環境が、迅速、正確かつ高品質なサービスにつながるという、同社のサービス理念を具現化した工場設備といえるでしょう。

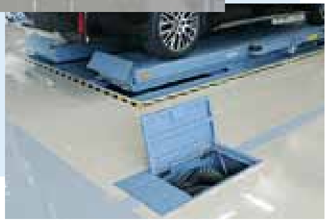
日よけを降ろした半円形の店舗正面と「ガーデンテラス」

ガーデンテラスの奥に2つの納車室がある

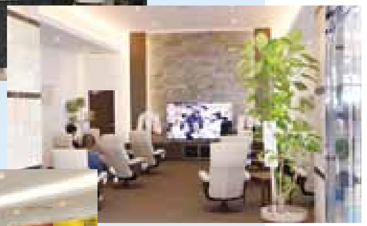
繁忙時にも2つの納車室で対応

納車ご説明はレッドカーペット上で


検査ラインにはトリプルテスターとワークステージを設備


排気ホースユニット（床埋設式）も完備

フロントのカウンターでは女性コンシェルジュが応対

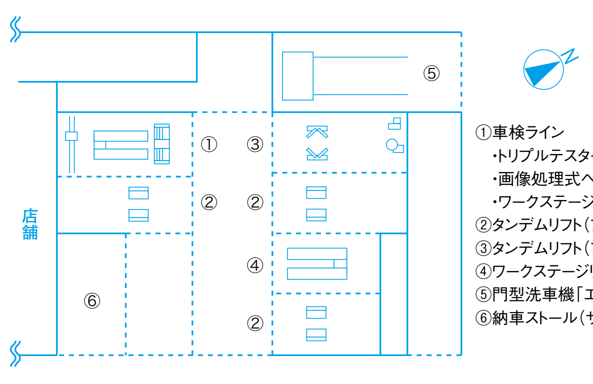

くつろいでお待ちいただける快適なラウンジ

広々とした応接スペース。
auケータイショップ PiPitのコーナーも

新たな環境でより高い接客、接遇を目指す

店舗内には居心地の良い応接コーナーや商談ブース、またサービスの間ゆったりと過ごしていただけるラウンジも完備、「作業の待ち時間も長く感じることなく、お客様がゆったりと過ごしていただける環境が整いました」と店長の藤田薫氏。同社では前半期、全国のネッツ店で3位という高い顧客満足度を達成しました。今回、最新の店舗が完成したことにより、「竹山社長のビジョンをスタッフ全員で共有し、ナンバーワンといわれるような接遇を目指したいですね」（藤田店長）とのこと。

「車はお客様にとって人生の多くの部分を占める商品です。その仕事に携わる“やりがい”を感じられるサービスの環境が整いました」（大森サービス部長）と新店舗によるモチベーションアップに期待される一方、ネッツトヨタ浜松におけるサービスの理念を具現化した店舗として、将来的な人材採用への効果にも期待されています。



①車検ライン
・トリプルテスター
・画像処理式ヘッドライトテスター
・ワークステージリフト
②タンデムリフト（プレート／アーム式）
③タンデムリフト（アーム式）
④ワークステージリフト
⑤門型洗車機「エミネント」
⑥納車ストール（サービス）

（この記事に関するお問い合わせは最寄りのバンザイ支店又は事業所までご連絡下さい。）

BMWの先進技術に対応、最先端の設備、サービス環境を実現

BMWとMINIの正規ディーラー、ビー・エム・ダブリュー東京（株）ではこのたび、車検整備、板金塗装の集中サービス工場として江東区に「木場サービスセンター」を開設しました。都市部に立地する多層階工場として3フロアに車検、板金、塗装の各部門を配置し、高品質なサービスと、安全・快適な作業を実現する最新の設備機器を導入されています。

BMW木場サービスセンター
アフターセールス　マネージャー
大﨑　恭一 氏

工場のイメージを払拭したサービスセンターの外観

BMWとMINIのCIを導入

最新のボディ素材、技術に対応

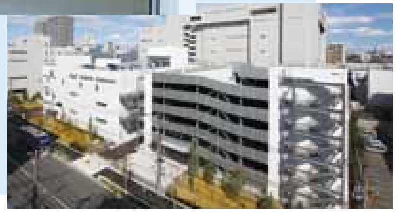
新たなサービスセンターが建設されたのは東京のベイエリアに臨む江東区塩浜の一角で、都心からも至近、また首都高速深川線、湾岸線からのアクセスも良好な好立地です。

3階建ての作業棟と5層の立体駐車場からなる新サービスセンターは、従来横浜市内にあったセンターの後継施設として計画されたもので、車検では同社全体の約半数のニーズに対応し、また技術面では水性塗装やカーボンフレーム、アルミボディの修理にも対応する国内唯一の「BMW/MINI認定板金塗装修理工場」として、最先端のサービス体制を実現しています。

1階から3階までの作業フロアには、幅広いサービスに対し「あらゆるニーズにお応えできる最新設備を投入しました」と、アフターセールスマネージャーの大﨑恭一氏。BMWの先進技術に対応するとともに、高度な生産性を実現した内製化工場となっています。

ラグジュアリーな雰囲気のカスタマーエリア

レセプションストールには提案のツールも完備



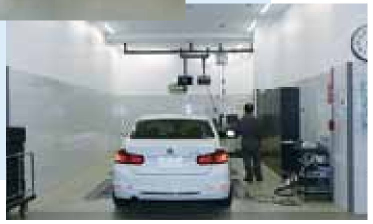
工場全景。右側の立体駐車場とブリッジで各フロアに直結

全館空調、快適な屋内作業環境を実現

新サービスセンターの敷地面積は約1660坪、作業棟の延べ床面積は約3800坪。作業棟の主な設備機器は、1階の車検エリアは整備作業に10ストールと洗車場および検査ラインを配置。また2階の板金エリアには車体修正、板金、アライメントの各ストール、また3階の塗装エリアにはBMWの水性塗装「カラーシステム」に対応する塗装・乾燥ブースが3基と簡易塗装ブース5基などが導入されています。各フロアともゆとりある作業スペースと、LED照明とエアコンによる快適な作業環境を実現。作業車両の移動は2基のカーエレベータと、立体駐車場に直結したブリッジにより、すべて屋内で行うことが可能となっており、あらゆる面からサービスの高品質化が図られています。

1F

8ストールに埋設式リフトを設備

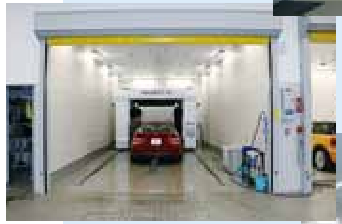


検査ラインには
ネットワークシステムを導入

2F

セレット「セベン」など2基のベンチ式
修正機で精密な車体修正を実施

ワークステージX（左）と
イーグルNXリフト（右）を
設備したアライメントストール



門型洗車機「エミネントγII」と
手洗い洗車場

部品の脱着等の作業に
イーグルNXリフト2基と2柱リフトを2基

3F

中央の4ストールには吊下げ式乾燥装置、
カーテンを設備

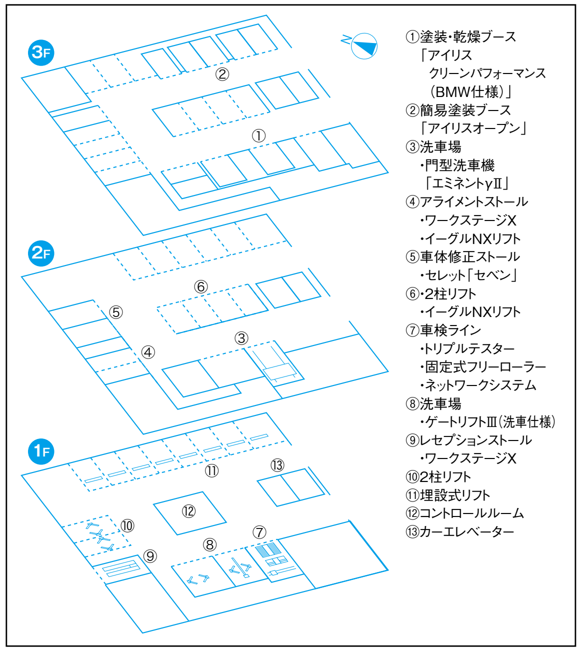
簡易塗装ブース「アイリスオープン」が5基（左）、
塗装・乾燥ブース「アイリスクリーンパフォーマンス（BMW仕様）」が3基（右）。
BMW純正水性塗装「カラーシステム」に対応

最新設備と技術力で高品質サービスを提供

新サービスセンターでは「マイスター」を始めBMWの技術養成カリキュラムに基づく資格を有するメカニックを主体に、約50名のスタッフでサービスに対応。お客様と直接対応することのないセンター工場として、各拠点とのきめ細かい連携によりオーナーのニーズ対応を図り、正確な作業と完成検査、高度な品質管理によりブランドイメージにふさわしいサービスを提供しています。

「BMWのサービスには高度な技術力はもちろん、経験値も重要な要素になります」と大﨑マネージャー。その意味ではこのサービスセンターにおけるノウハウの蓄積が、同社全体のサービスの基盤になっているといえるでしょう。

新たなサービスセンターはインポーターのビー・エム・ダブリュー（株）およびドイツBMW AGのサービスのコンセプトを具現化した工場として、世界レベルでのBMWブランドのサービスをリードしていくものと期待されています。



（この記事に関するお問い合わせは最寄りのバンザイ支店又は事業所までご連絡下さい。）

SHOW ROOM

[大型車フレーム修正機]
i-press（アイプレス） フロアアンカー式フレーム修正機 JO3000

フロアレールの埋設が不要、既存のストールで大型車フレーム修正が可能です。

「アイプレス」は従来のフロアレール式のような大掛かりな設置工事が不要、アンカーを設置するだけで、既存の工場スペースを利用してフレーム修正が可能になります。

既存ストールで大型車のフレーム修正に対応

アンカーを設置するだけ。工事が簡単です

サービスストールの有効活用を実現
固定用センタービームは着脱・移動可能です。
フレーム修正の作業時以外は他の作業にストールを使用することができます。

幅広い修正作業に対応
横曲がり、縦曲がり、ねじれのフレーム修正に対応しています。

追加キットでビームの延長が可能
オプションの追加フロアアンカリングキットでビームの延長も可能。
長いトラックフレームの修正にも対応できます。

専用ストールが不要!

移動もらくらく

フレームのねじれにも対応

※エア油圧ポンプは付属していません。必要に応じてエア油圧ポンプ（H1039、H1018/36、H1017）を別途手配してください。
※標準付属の固定用センタービームは6.4m（3.2m×2本）です。

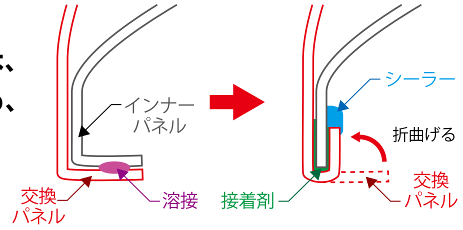
「アイプレス」システム構成
❶修正ユニット 10t×3セット
❷上下修正用機器 10t
❸基本フロアアンカリングキット
❹追加フロアアンカリングキット
❺チェーンキット
❻ボルト用レンチ

[ホイールアーチ部加工ツール]
ヘミングツール／リムーバルツール NEX-1000DS/ NEX-2000DS

BANZAI® オリジナル商品

クオーターパネルのホイールアーチ部の折り曲げ加工／取外しが簡単、きれいに行えます。

※クォータパネル構造の変化

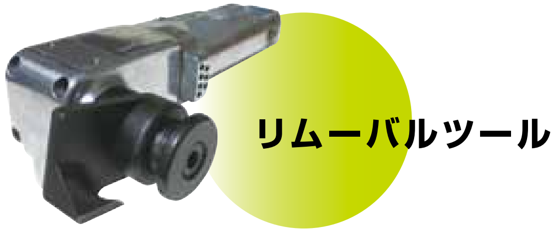


トヨタの新型プリウス、クラウン、日産のほとんどの車種、輸入車などでは、クオーターパネルのホイールアーチ部がヘミング加工されているため、アウターパネルの交換作業に時間と手間を要していました。

スイッチを押すと爪が上下し、連続作業が可能。板厚は樹脂をスライドして調整可能。

「歪み」「ダメージ」がなく、効率的に折り込み作業が行えます。

●当て板とハンマー、プライヤーなどで折り込む作業では「歪み」「ダメージ」が発生しがちでした。
●パネル厚に調整したヘミングツールをパネルに沿って通すだけで簡単に作業できます。
●短時間できれいに折り込めます。



●サンダーやグラインダーでの取り外し作業では効率・作業環境も良くありませんでした。
●「リムーバルツール」はインナーパネルに損傷を与えず、アウターパネルだけをカットして取り外せます。

クォーターパネルの脱着を効率アップ!

品　名	ヘミングツール	リムーバルツール
型　式	NEX-1000DS	NEX-2000DS
寸　法	280×140×90mm	280×127×127mm
本体重量	1.7kg	1.4kg
使用空気量	142L/min	142L/min
エアー圧	0.62MPa	0.62MPa
対応板厚	1.0～3.0mm	―
騒　音	96db(A)	96db(A)

SHOW ROOM

[スキャンツール] マルチサポートツール MST3000

BANZAI® オリジナル商品

小型車～大型車診断にこの1台!
大ヒット商品MST2000の後継モデル!

直感的な操作が可能で使いやすい

・7インチカラー液晶タッチパネルを採用
・楽な姿勢で診断が可能なハンドルベルトを標準装備

長期サポートと安心の修理ホットライン付き

・アップデート3年間／本体保障3年間付き
・車両修理のサポートを行う車両修理ホットラインを1年間付属し、故障コードや修理方法のアドバイスを電話にて行います。

より高機能なスキャンツールに

・国産車／欧州車／トラック、合わせて21メーカーに対応
・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

独自機能を満載

・音声ガイダンス機能を搭載
・2回目以降の車両の選択時間を大幅に短縮する「車両選択ショートカット」機能を搭載
・バッテリー／タイヤ／オイルの提案も可能にした「愛車の健康診断plus」を搭載
・HV点検モードを初めとする点検モードを搭載

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

※プリンターはオプション

[手動画像式ヘッドライトテスター] HT-532

BANZAI® オリジナル商品

LEDパルス制御ヘッドライトに対応!

●CCDカメラによる車両正対機能を搭載(モニターに表示)
●ランプ正対時にズーム機能を搭載
●ハロゲンランプからLEDランプの最新型まで幅広く対応
●走行灯及びすれ違い灯にて光度と照射方向を自動計測
●保安基準値の合否判定機能付き(社内基準値の設定も可能)

手動式 画像処理方式

LEDパルス 制御対応

[リフト受金] ゲートリフト用 コの字型受金 GQM-2

パイプ形状のリフトアップポイント車両の
リフトアップが容易になりました!

車体への ダメージを 防止!

軽自動車等の一部車両で、パイプ形状のリフトアップポイントに対応する専用受金です。
標準の受金による車体への接触等の不具合を防止します

●クイックタイプのためリフトアップポイントへのセットが容易です。

対応機種:GPY-32、GPY-27、GPY-30、GPY-25シリーズ

リフトアップ時

コの字型受金本体

※写真は商品とは一部形状が異なります。

MSC経営戦略会議
第39回定時総会・第110回研究会を開催

■変化の時代へ取り組みをアピール

我が国の自動車サービス業の先進的経営者の集まりであるMSC経営戦略会議は6月23日、東京・港区芝のバンザイ芝ビル会議室において第39回定時総会ならびに第110回研究会を開催しました。

総会に先立って挨拶に登壇した議長の山崎太氏は、自動車サービス業を取り巻く市場環境の変化について述べ、ユーザーの囲い込みの必要性を強調しました。

定時総会では平成27年度の事業報告、収支決算報告について審議、承認し、その後平成28年度の事業計画案、会計収支予算案を審議、可決して閉会しました。

引続き第110回研究会に先立って（株）バンザイ代表取締役社長、柳田昌宏が挨拶に立ち、39年にわたる会員各社の取り組みに対して敬意を表するとともに、2020年に向けて盤石の体制を築きたいと述べました。

その後、前年度の事業として1月から3月まで開催された第23回保険拡張販売の結果報告と上位入賞社への表彰が行われました。

■車の進化、市場変化に向けたビジネス構築を

また今回は講師として（株）ジェイシーレゾナンスの代表取締役、松永博司氏が招かれ、「クルマの進化と今後のアフターマーケット」と題して講演が行われました。同氏は車の進化の方向性を「安全」「環境」「快適」「効率」の4つの面から詳しく述べ、またビジネスの環境変化について、「自動車総資産減少の時代」に向けた対応の実例を詳しく紹介。さらに「目視から診断」の必要性、「タッチポイントとビジネスポイント」をとらえたビジネスモデル、「サービス化」による顧客囲い込みなど、今後のサービスビジネスのあり方を示唆しました。

研究会はその後、賛助会員としてあいおい損害保険（株）、ならびに（株）バンザイよりそれぞれ最新の情報と施策をご提案して閉幕しました。

就任2年目を迎えた議長、山崎太氏

挨拶に立つ（株）バンザイ代表取締役社長、柳田昌宏

進化への対応策を説く講師、松永博司氏

保険拡張販売入賞社への表彰が行われた

BANZAI GUIDE

役員のご紹介

バンザイでは平成28年6月28日に開催いたしました第90期定時株主総会後の取締役会において、各取締役の委嘱業務を決定し、就任致しました。
今後とも皆様のご支援、ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長		柳田昌宏
専務取締役	（営業本部 営業本部長）	浅沼芳政
常務取締役	（管理本部 管理本部長）	佐藤誠
取締役	（営業本部 営業副本部長）	藤盛保包
取締役	（東京支店長）	飛田敏行
取締役	（経理部長）	上林宏行
取締役	（営業情報企画部長）	山本正明
監査役		高山正敏
監査役		岩知道 真吾（重任）
監査役		佐藤圀臣（重任）

なお、本株主総会をもって取締役を退任致しました藤下努は、当社相談役に就任致しました。

バンザイフォーラム2016へ、ご来場をお待ちしております!

バンザイでは7月より全国の会場にて順次「バンザイフォーラム2016」を開催いたします。
進化する自動車サービスに対応する最新の整備機器を始め、新しいビジネスへの各種ご提案をご用意して、皆様のご来場を心よりお待ち申し上げております。

編集後記

毎度バンザイニュースをご愛読頂き有難うございます。ついに本誌で299号となりました。そして次号は皆さんが待ちかねていました300号です。ここまで長い道のりでしたが、続けてこられましたのも皆様の応援があったからです。有難うございます。本誌は昭和25年創刊以来66年間にわたって発行を続けてまいりました。300号に終わらず、500号、1000号を目指し、社員一同頑張ってまいりますので引続きご愛読のほど宜しくお願い致します。

<越川>

BANZAI NEWS（通巻299号）
2016年7月1日発行
監修・発行/株式会社バンザイ BANZAI NEWS編集室 東京都港区芝2-31-19 電話03-3769-6880
http://www.banzai.co.jp E-mail:eigyo@banzai.co.jp
編集・印刷/株式会社萬蔵パブリシティ