

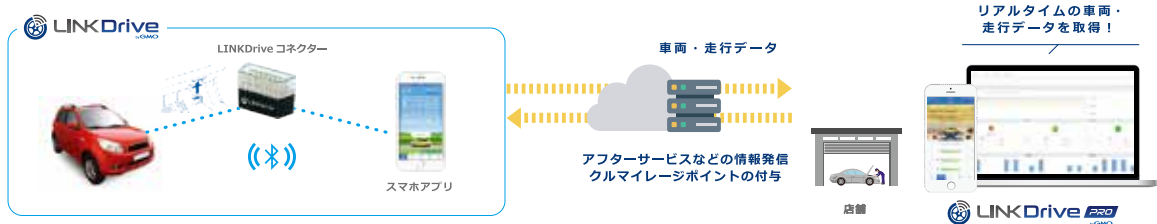


# BANZAI NEWS

2020  
Winter  
313

**特集** 「ITによる訴求(SNS)など」と「Connected(つながるクルマ)」/  
「身近に感じる戦略」と「Shared & Service(カーシェアサービス)」  
BANZAI NEWS

## アフターマーケット向け コネクティッドカー化システム



### 解析オプション

お客様のクルマの状況がリアルタイムでわかるので、予防整備を実現！  
入庫促進や来店案内もスムーズに。売り上げ、顧客満足度アップへ！

#### 管理機能

ショップ登録されたカーオーナーの車両情報を一覧で管理。

- 一覧情報**
  - 型式や車体番号
  - 車両の走行日時
  - 車検満了日
- LIVE モニター**
  - 電圧、水温、車速
  - エンジン回転数
  - エンジン負荷
- カーコンディション**
  - オイル、タイヤ、バッテリー
  - 予防解析アラートの情報
  - 走行距離
- 遠隔診断**
  - 故障コードやリアルタイムモニターのチェック

### 集客オプション

お店が提供するポイントやクーポンで効率的に集客

お店からお客へポイントやクーポンをアプリ上で付与できる機能「クルママイレージ」を活用することで、お客様とのつながりを深めることができます。ポイントは走行距離に応じて付与されるので、オイル交換や消耗品の割引クーポンを発行することで、効率的な集客につながります。

#### アプリにお店のニュースをダイレクト配信 車両の解析結果もタイムリーに受け取れる

ニュース配信機能を使えば、お客様にお知らせしたことをダイレクトかつタイムリーに伝えることができます。また、クルマに走行距離を含めたコンディションや故障箇所の解析結果が、お客様とお店に通知されるので、オイル交換や定期点検などを効率的にご案内できます。

**BANZAI 株式会社 バンザイ** <http://www.banzai.co.jp>

<p><b>本社</b> 東京都港区芝2-31-19 TEL 03-3769-6880 E-mail: eigo@banzai.co.jp</p>	<p><b>札幌支店</b> 札幌市西区24軒1条7-3-10 TEL 011-621-4171 E-mail: sapporo_br@banzai.co.jp</p>	<p><b>東京支店</b> 東京都港区芝浦4-16-23 AQUACITY芝浦8F TEL 03-3769-6840 E-mail: tokyo_br@banzai.co.jp</p>	<p><b>広島支店</b> 広島市西区南観音2-7-10 TEL 082-233-3201 E-mail: hirosima_br@banzai.co.jp</p>	<p>●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</p>
<p><b>営業部</b> 東京都港区芝2-31-19 TEL 03-3769-6881</p>	<p><b>仙台支店</b> 仙台市宮城野区福室2-8-21 TEL 022-258-0221 E-mail: sendai_br@banzai.co.jp</p>	<p><b>名古屋支店</b> 名古屋市中千種区青柳町6-26 TEL 052-732-2600 E-mail: nagoya_br@banzai.co.jp</p>	<p><b>福岡支店</b> 福岡市博多区那珂5-3-15 TEL 092-411-1261 E-mail: fukuoka_br@banzai.co.jp</p>	<p>●出張所 帯広・函館・富山・松山 岡山・山口・山陰・長崎 大分・熊本</p>
<p><b>海外販売部</b> 東京都港区芝浦4-16-23 AQUACITY芝浦8F TEL 03-3769-6894</p>	<p><b>関東支店</b> 埼玉県北本市朝日4-5-53 TEL 048-590-3700 E-mail: kanto_br@banzai.co.jp</p>	<p><b>大阪支店</b> 大阪市長田東3-3-11 TEL 06-6744-1041 E-mail: osaka_br@banzai.co.jp</p>	<p>●販売会社 バンザイ南九州販売(株) バンザイ沖縄販売(株)</p>	



**100周年記念卓上カレンダー付!**





マイルドセブンの丘 北海道美瑛町

北海道のほぼ中央に広がる丘陵の町、美瑛。かつて写真家前田真三によって魅力が紹介され、その美しい風景を見に大勢の観光客が訪れます。はるかに広がるジャガイモの畑も今は雪に覆われ、冬の日差しを浴びて木々の影を映しています。

### ★歳時記

- 1月 1日 元日
- 7日 七草
- 13日 成人の日
- 2月 3日 節分
- 4日 立春
- 11日 建国記念の日
- 23日 天皇誕生日
- 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 “顧客・従業員とのエンゲージメント”にCASE技術の進化・普及をどう活用する?…………… ②  
【第4回】「ITによる訴求(SNS)」と「Connected(つながるクルマ)」/  
「身近に感じる戦略」と「Shared & Service(カーシェアサービス)」
- ★バンザイ100年の歩み…………… ⑥
- ★モデルショップ訪問【株式会社ガルコ・ソリューション ガルコサービステラス】…………… ⑧  
接客、サービスの品質の高さと「つながる」戦略ツール導入でCASE対応を実現
- ★モデルショップ訪問【トヨタカローラ福岡株式会社 本店】…………… ⑩  
本社・本店として新たな旗艦店舗を完成、お子様からシニアまで幅広い「ファンづくり」を推進
- ★モデルショップ訪問【ボルシェジャパン株式会社 トレーニングセンター】…………… ⑫  
ボルシェの高品質サービスを支える「テクニシャン」の養成に、新たな研修環境を実現
- ★ショールーム…………… ⑭
- ★EPOCH <バンザイタイランド50周年>…………… ⑱
- ★ロータリー…………… ⑳

## あけましておめでとうございます

2020年の新春をお健やかに迎えのことに、心よりお慶び申し上げます。また日頃より格別のお引き立てを賜り、誠に有難うございます。

近年はさまざまな側面において新たな時代への転換期を迎えている印象があります。社会構造の面では少子高齢化の流れとそれとともなる人材不足、そして労働需給の逼迫を背景に、「生産性向上」に取り組むための設備投資やIT(情報技術)化を一段と進めることや、「働き方改革」など企業においては様々な取り組み、推進が求められています。

自動車産業界におきましてはCASE(コネクテッド、自動運転、シェアリング、電動化)をキーワードとする大きな変革期を迎えている中で、さらに「サブスクリプション」すなわち自動車の新たな利用形態を可能とするコンセプトも生まれています。また、アフターサービスの側面では本年5月からスタートする特定認証制度、さらに2024年に予定されているOBD検査など、車両技術の飛躍的な進化にともなう制度面での対応も視野に入っておりまいました。このような業界を取り巻くさまざまな変化への対応も急務となっております。

さて、本年は東京オリンピック・パラリンピックの開催が予定されており、わが国のアスリートの活躍が期待されるとともに、震災復興、経済活性化の面でも多面的な効果が望まれます。そして、バンザイにとりましても、創業100周年を迎える年でございます。弊社がこの大きな節目の年を迎えることができましたのも、皆様のご支援・ご愛顧の賜物と心より感謝申し上げます。

1920(大正9)年、わが国のモータリゼーションの草創期にスタートいたしましたバンザイは、一貫して自動車サービス機器、検査機器とサービスに関わる種々のソリューションのご提供を通じて、永年に亘り皆様よりご信頼を頂いてまいりました。この間、自動車の進化、社会環境の変化に対応して新たなサービス機器のご提供、サービスビジネスのご提案など、つねに自動車サービス業界の皆様へのご支援、サポートを通じて社業の発展を目指してまいりました。

そして、これからも社員一同、一層の努力を行い皆様のご愛顧にお応えしながら100年の歴史をさらに未来へと繋いでまいります。これからも倍旧のご愛顧、お引き立てを賜りますようお願い申し上げます。



株式会社 バンザイ  
代表取締役社長 柳田 昌宏

# 特集

BANZAI NEWS

## “顧客・従業員とのエンゲージメント”にCASE技術の進化・普及をどう活用する？

第4回

「ITによる訴求(SNSなど)と「Connected(つながるクルマ)」／「身近に感じる戦略」と「Shared & Service(カーシェアサービス)」

当連載「顧客・従業員とのエンゲージメント」にCASE技術の進化・普及をどう活用する？」では、各CASE技術の現状を振り返りつつ、それらをどう“顧客・従業員とのエンゲージメント”に活用できるかを考察しています。最終回となる今回は、「Connected(つながるクルマ)」と「Shared & Service(カーシェアサービス)」を自社の「ブランディング」、そして顧客・従業員とのエンゲージメント(強固な結びつき)に活かす方策について考えていきます。

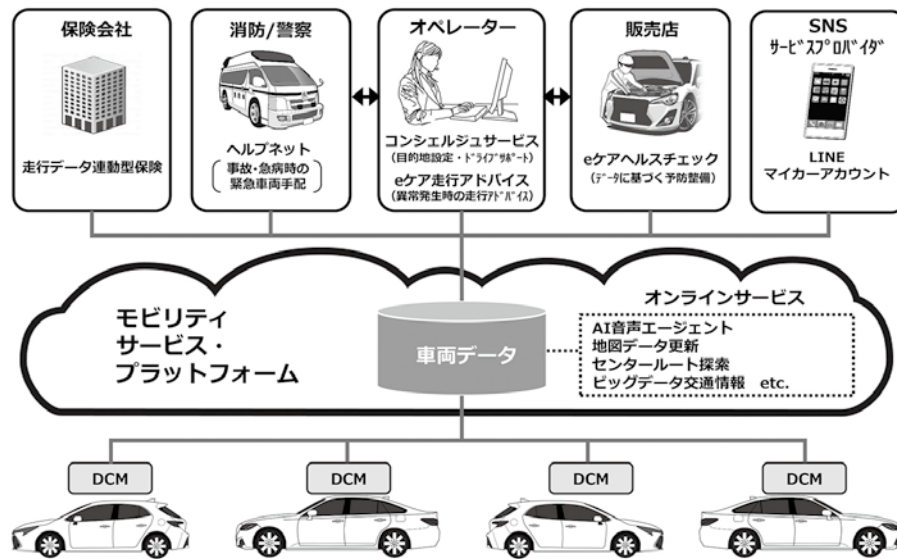
### コネクテッドサービスは迅速かつきめ細やかに対応できるかが運命の分かれ道

「Connected(つながるクルマ)」と言うと、なんだか目新しい最先端の技術のように感じられますが、この分野においては日本が先駆者ですので、「何を今さら」と思う方は意外と多いかもしれません

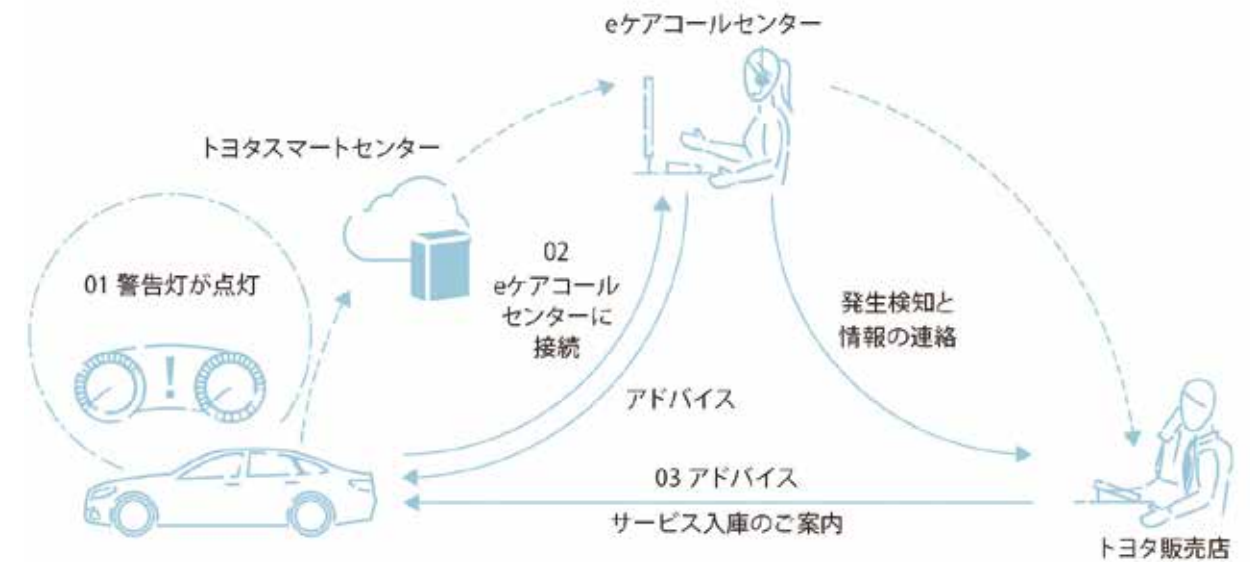
携帯電話や車載通信機を介して自動車メーカーのサーバーと車両、具体的には車載コンピューターやナビゲーションとを接続し、様々なドライブ情報やメンテナンスデータ、緊急時対応など各種サービスを集積・提供するテレマティクス(自動車向け情報通信)システムは、トヨタが「MONET」、ホンダが「インターナビ」、日産が「コンパスリンク」の名称で1998年よりサービスを開始。その後も名称を変えながら、性能の進化や機能の拡充を続けています。

それが、スマートフォンの普及や通信網の進化、そして日米欧三極の中ではこの分野で最も立ち遅れていた欧州の自動車メーカー、あるいはこれまで静観を決め込んでいた日本の中堅自動車メーカーも、近年ようやくサービス展開に本腰を入れ始めたことで、再び脚光を浴びるようになった、というのが実情でしょう。ともあれ今後、こうしたコネクテッドサービスに対応する車種が増えていくのは確実な情勢です。

では、このコネクテッドサービスを、自動車メーカーから情



トヨタのコネクテッドカー向け情報インフラ「モビリティサービスプラットフォーム」のシステム概要と提供サービス



警告灯点灯時にオペレーターへ接続、アドバイスし、必要に応じてディーラーへの入庫を案内する、トヨタ「eケア(走行アドバイス)」のサービス提供スキーム

報提供を受けられるディーラーの皆さんは特に、どのようにして顧客とのエンゲージメント強化に活用すべきでしょうか？

一つは、入庫誘導のための情報を積極的に活用し、確実に入庫へつなげることです。

実装されるコネクテッドサービスはメーカーによって様々ですが、車検証情報から定期点検時期やリコールの実施を通知するもの、車両の状態から消耗品の交換時期を検知・通知するもの、警告灯点灯時にその詳細を確認できるもの、そして事故や盗難、故障など重大なトラブルが発生した時に自動または手動で通報し、迅速に対策を講じられるものなどがあります。

これら情報の発信が自動車メーカーからディーラーの皆さんへもたらされるのなら、有効活用しない手はありません。自動的かつ機械的に発信される情報のみでは、カーオーナーは積極的に入庫するとは限りませんが、馴染みのお店からその後すぐに連絡が入り、細やかな気遣いをもって入庫を促されれば、重い腰も上がらうというもの。特にトラブル発生時など緊急性の高い事象であればあるほど、コネクテッドサービス本来のメニューとの重複を避けつつ、いかに迅速に一報を入れられるかどうか、カーオーナーから感謝され信頼されるか、逆に不満を持たれ信頼を失うかの、大きな分かれ道になります。

なお、これらコネクテッドサービスには、オンライン入庫予約が可能なのものが少なくありませんが、これも放置は厳禁です。予約申し込みが確認でき次第すぐに、可能な限り電話、最低でもメールで、事前の問診を兼ねたお礼の連絡をカーオーナーにすべきでしょう。

そしてもう一つの活用法は、ディーラーからのお知らせ配信機能を、イベントやキャンペーンの開催告知および来店誘導に用いるのはもちろん、趣味性が強くSNSとの親和性が高いスポーツカーやSUVのカーオーナーに対しては、専用のSNSアカウントを開設のうえ、コネクテッドサービスのお知らせ配信機能を介して誘導し、カーオーナー同士のコミュニティを形成する入口とすることです。

通常であればお店とカーオーナーは1対1の関係で、カーオーナーが購入した車両を手放し、他社で代替してしまえば、そこで関係は終わってしまいます。しかし、SNSを通じてカーオーナー同士の横のつながりが生まれれば、その車両を手放した後も、関係が継続される可能性が高くなります。特に、SNSのアカウントをお店が管理し、オフ会や走行会などのイベントを主催あるいはサポートすれば、極めて強固なエンゲージメントが確立されるはずですよ。

では、自動車メーカーからの情報提供を受けられない、ディーラーとしての店舗を持たないサービスショップは、こう





EV車のカーシェアサービスも2018年1月より開始

したコネクテッドカーの普及に、どのように対処すべきでしょうか？

それは、既存のアナログ的手法、各カーオーナーとの接触機会を増やすとともに、家族構成・趣味嗜好やクルマの使い方などをきめ細かく把握し、先回りしてそのカーオーナーが求める商品・サービスを提案・提供する。これに尽きます。

「クルマのことなら全部お任せ下さい」とカーオーナーに自信を持って言え、カーオーナーから「じゃあ任せるよ」と全幅の信頼を寄せて言ってもらえる。そんな密な関係を構築するための手段は、それが人と人とのコミュニケーションである以上、デジタル／アナログの別は問わないということなのでしょう。

## カーシェアサービスは自動車を身近に感じてもらうための入口に

最後に、「Shared & Service(カーシェアサービス)」についても触れておきたいと思います。

自動車を所有することがステータスではなくなるとともに、必要な時だけ、ただし店員とのやりとりもなく、いつでも気軽に使用したいというニーズが強まったという文化的・経済的背景に加え、人と時間と車両を容易に限定できるICカードやスマートフォンアプリの普及といった技術的背景もあり、MaaS(Mobility as a Service。サービスとしてのモビリティ)の一つであるカーシェアサービスは、都心部の若者を中心として着実に裾野を広げつつあります。

そしてこの流れは、自動運転技術の進化・普及も相まって、所有を核とした既存の自動車ビジネスの恩恵を最大限受けてきた大手の自動車メーカーをも、MaaS企業への変容に向けて突き動かしています。

つまり、新車を販売する、自動車保険に加入してもらう、メンテナンスを受けてもらう、事故を起こしたら修理する、古くなった車両を売ってもらう、といった既存の自動車ビジネスモデルが今後、完全に崩壊することはないにせよ、そのボリュームが大幅に縮小する可能性が、無視できないレベルで高くなっているのです。

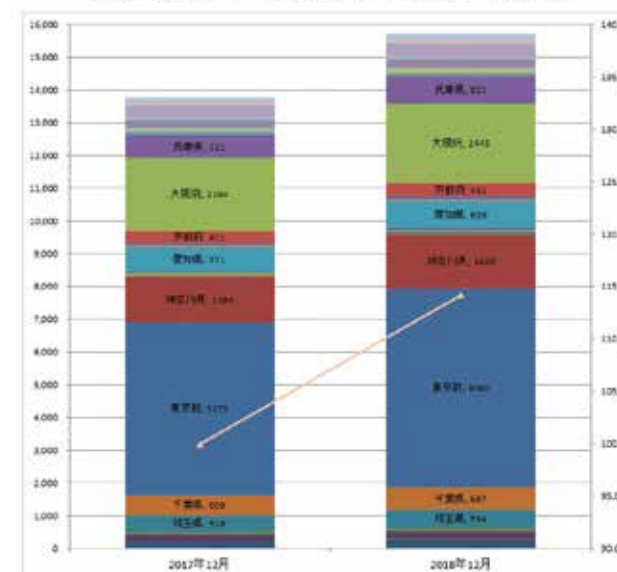
しかし裏を返せば、これまでクルマに触れてこなかった、あるいは触れることができなかった潜在顧客を顕在化し、市場を拡大する可能性を秘めているとも、捉えることができます。

となれば、ディーラーのみならずサービスショップの皆さんも、これを「身近に感じる戦略」に活用しない手はありません。まずは安価かつ気軽に利用できるカーシェアサービスで、自動車そのものを身近に感じてもらい、何度も利用してもらううちに、お店とその取り扱い車種も身近に感じてもらうのです。

それでも利用頻度が数ヶ月に1回程度であれば、あくまでカーシェアサービスの利用客の域を超えることはないでしょうが、カーシェアサービスの利用料は着実に得られます。そして、ライフステージの変化によって利用頻度が週1回以上に増大するか、自動車そのものを好きになれば、新車を購入し、既存のビジネスモデルに組み込むことができるかもしれません。

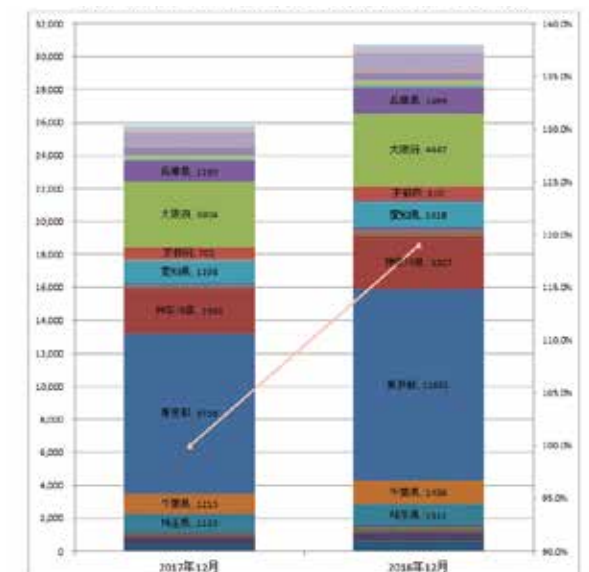
「自動車業界は100年に一度の大変革の時代に入っている」と言われて久しいですが、バンザイは2020年6月1日、おかげさまで創業100周年を迎えます。当社はこの激動の時代にあっても、大変革を恐れることなくむしろリードし、サービスショップの皆さんとともに、これからの100年を勝ち残っていきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

3) 都道府県別 ステーション数推移(主要6社 2017.12末 VS 2018.12末)



カーシェアサービス主要6社の都道府県別ステーション数推移 (出典:カーシェアリング比較360°)

4) 都道府県別 車両台数推移(主要6社 2017.12末 VS 2018.12末)



カーシェアサービス主要6社の都道府県別車両台数推移 (出典:カーシェアリング比較360°)



# バンザイは2020年6月1日、おかげ さまで創業100周年を迎えます。



## モータリゼーションとともに1世紀 バンザイ100年の歩み

### 創業者、柳田諒三の素顔

バンザイの創業者、柳田諒三は1883年（明治16年）、長野県南佐久郡桜井村（現在の長野県佐久市）の白田家の三人兄弟の次男として生まれた。白田家は地元の名家として村長を務めたりしたこともある家柄であったが、諒三は専修大学経済学科を卒業の後、1907年（明治40年）に小諸町（現在の小諸市）の柳田家に養子として迎えられた。



### 近代的ビジネスの源流

小諸市にあったかつての柳田茂十郎商店は、江戸期からの豪商として信州一円に通称「柳茂（やなも）」としてその名を知られる老舗であった。明治期には店舗に洋風にテーブルと椅子を置き、勤務を時間制とし、会議制を導入し、正価販売を採用するなど近代的かつ合理的経営を取り入れ、「柳田商法」として知られていた。

また店員の教育や、「のれん分け」による独立の支援などに力を入れ、こうした分家、別家には現在のいわばフランチャイズチェーン的な組織化を図り、佐久、上田地方を中心に長野県一円に最盛期は80店舗近くの系列店を擁していたという。これらの店では「柳」の一字をアレンジした屋号を称しており、後のエンパイヤ自動車でも「丸に柳」のマークが掲げられていた。

### 実業家への転身

諒三の転機となったのは1911年（明治44年）、当時銀座で輸入電気製品を扱っていたサンデン電気商会の小松美十郎氏との出会いからである。小松氏は諒三と郷里を同じくする先輩であったが、諒三は同商会の店員として採用してもらうことになった。

### 自動車との出会い

その頃、サンデン電気商会では新たな商品分野の研究を行っていたが、ちょうどアメリカで新産業として勃興しつつあった自動車の取り扱いを決め、1912年（大正元年）、米国デトロイト市のエンパイヤ自動車会社に乗用車5台、貨物車1台を発注した。当時、東京市内の自動車がまだ1千台に満たなかったころのことである。



柳田諒三



エンパイヤ号



現在の銀座6丁目付近。セリーヌのあたりにサンデン電気商会があった

### 経営者として起業

この時、小松氏は諒三に独立して起業することを勧めたことから、諒三は当時の日本橋区呉服町に店舗を開き「エンパイヤ自動車商会」として、まったく新しい分野でのスタートを切ることになった。諒三30歳の時である。諒三が新店舗を開いたのは現在の八重洲一丁目交差点の東南の角であり、その7年後、1920年（大正9年）にバンザイの原点となる「萬歳貿易商会」が開業したのはその向かいの東北角であった。

当時、赤坂溜池では中谷保氏が安全自動車を経営し、日比谷では三井物産の機械部で梁瀬長太郎氏が自動車係の主任として販売にあたっていた頃のことである。まさに日本のモータリゼーションの黎明期であった。



諒三はゴルフでもシングルプレーヤーとして活躍



戦前の柳田ビルディング（エンパイヤ自動車商会）



昭和初期の萬歳貿易商会



現在の八重洲一丁目交差点。左側角に萬歳貿易商会、右側角にエンパイヤ自動車商会があった

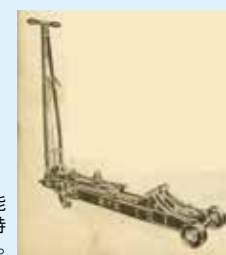
## カタログに見る100年 <リフト・ジャッキ編>

### BTC 770番型

ハイドロリックジャッキ  
(昭和9年当時)

- ・能力：3t
- ・揚程：30.5cm
- ・重量：81kg

ほぼ現在のジャッキと同様の形、能力を持っている。価格は250円、当時勤め人の年収が700円ほどであった。



### BTCオートホイスト (昭和9年当時)

門型のチャンネル鋼の両側にローラーを取付け、これにチェーンを巻き込んでハンドル操作で上昇できるホイスト装置。ドライブトレインの取り外し作業などに適していた。価格は乗用車用が300円。



### BTC 3tオートリフト (昭和9年当時)

ブランジャー下部のオイルタンクに圧縮エアを送って駆動するオートリフト。揚程は約1.2m。価格は650円。



### BTC L-10型 ツインポストリフト (昭和16年当時)

固定側と移動側のシリンダー2基からなるツインポストリフト。現在のツインエースにも通じる作業性の良さと、下降時にフラットになる特徴をうたっている。能力10t、揚程1.5m。





# 接客、サービスの品質の高さと「つながる」戦略ツール導入でCASE対応を実現

松山市を中心に5店舗を展開する(株)ガリレオコーポレーション(代表取締役会長兼グループCEO森益伸氏)では昨年、「車検のガリレオ」として、新拠点「ガリレオ・サービステラス」をオープン。同グループの主力である軽自動車を中心として幅広いニーズに対応するサービス体制を実現しました。



国道11号に真紅のパラペットが目引く店舗外観



代表取締役社長  
森 浩輔氏



執行役員・店長  
徳永 克彦氏



サービスを前面に、「見て頂ける」工場に



グループに「保険大学」を持ち、保険を強力な戦略商品に

## サービスの「ワンストップ」ショップに

ガリレオグループでは松山市とその東に隣接する東温市に5店舗を展開。新車、中古車、未使用車など、「軽自動車専門」をコンセプトに高い販売実績をあげています。松山市街から国道11号線を東南方向に約2キロ、各系列のディーラー店舗が並ぶ中に「ガリレオ・サービステラス」があります。国道を挟んで向い側には同グループの軽自動車専門店「ケイランド」の大型展示場があり、販売とアフターサービスの連携効果も意図されています。新店舗の深紅のパラペットには大きく車検、保険、板金とサービスメニューをアピール。「総合的なワンストップのサービスを強く打ち出しています」と代表取締役社長、森浩輔氏。それぞれのサービスメニューを窓口、顧客サポートの受け皿としています。



2方向をガラス張りにしたサービスストール



お客様立会の短時間車検にも対応

## 設備と接客で「お待ちの間もゆったりと」

サービス工場は5ストールに検査ラインとオイルピットを併設。車検、一般整備にイーグルNXリフト4基、ワークステージXリフト1基を設備。検査ラインにはトリプルテスター、固定式フリーローラーなどのほかネットワークシステムを導入、サービスの効率化とともに快適なサービス環境を実現しています。

また「サービステラス」のもう一つのコンセプトとして、「サービスをお待ちの間もゆったりと過ごしていただけるよう、設備面と接客対応に気を配っています」と、執行役員・店長の徳永克彦氏。女性や高齢のお客様の多い軽自動車が主体となるだけに、サービス待合コーナーは広々と居心地良くデザインされ、一角にはフリードリンクやスイーツが用意された「あんしんカフェ」も設けられています。



検査ラインにはネットワークシステムを導入



オイル交換専用のオイルピットも設備



オイルサーバー・ドレンボックスなど効率化機器も完備



エアコンで快適な作業環境に

## お客様と「つながる」新たな取り組み

「サービステラス」では昨年、新たな取り組みとして、クラウドを通じてユーザーと「つながる」機能を実現する「リンクドライブ」を導入。ユーザーがスマートフォンでOBDII情報をチェックでき、またショップも顧客管理にデータを活用できることから、「本格的な活用はこれからの段階ですが、お客様との強力なコミュニケーションツールとして期待しています」(森社長)とのことです。

また一方、同社の販売・サービス戦略の柱となっているのが「口コミ」による顧客紹介です。「意外に行きつけのお店を持たないお客様が多いので、職場での話題を聞いてなどの来店が多いです。車検時のご紹介チケットなど日々の仕事への取り組みの成果が紹介につながるとうれいすすね」(徳永店長)とのこと。

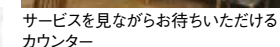
「現在はネットでの口コミもチェックすることが大切です」(森社長)、とCS向上へ向けて「全社のベクトルを合わせていく」と抱負を語っておられます。



サービスフロント。各種サービスをワンストップで対応



待合、商談コーナーもゆったり、快適に

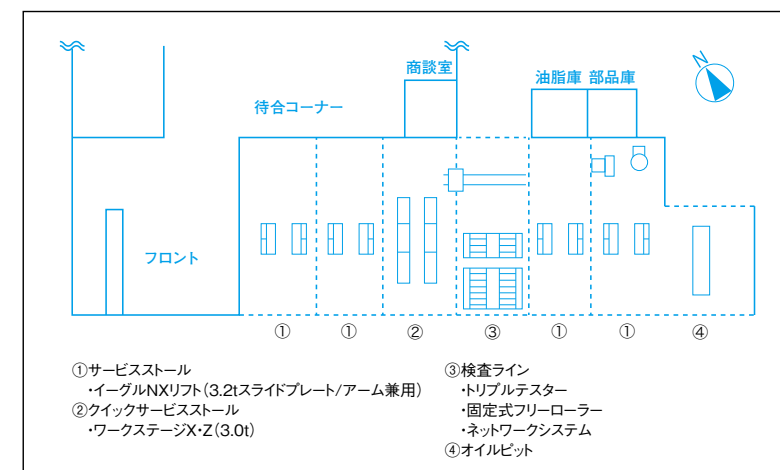


サービスを見ながらお待ちいただけるカウンター



「あんしんカフェ」ではフリードリンク、スイーツもご用意

お子様連れのお客様も安心なキッズコーナー





# 本社・本店として新たな旗艦店舗を完成、 お子様からシニアまで幅広い「ファンづくり」を推進

福岡県内に33拠点を展開するトヨタカローラ福岡(株)ではこのたび福岡市中央区の本社の建替えにともない、本店・サービス工場の全面リニューアルを実施。昨年11月、地上3階建ての新店舗・多層階サービス工場としてグランドオープンしました。



「那の津通り」に面した本店の外観。左奥が本社



店長  
鶴田 健二 氏



副店長  
古賀 義崇 氏



トヨタ・スポーツ800(UP15型)がお客様をお迎え



左が納車ルームとショールーム。植栽による緑化もアレンジ



店舗・工場入口。お客様駐車場も雨天時を考慮し屋内に

## ストールの拡充とともに、設備・環境も一新

福岡市の中心部、中央区長浜の「那の津通り」に面した新本社は敷地面積約5800㎡、地上3階建ての社屋に本社と本店を併設しています。1階にはショールームとサービス工場、2階には会議室、研修室、ラウンジ、さらに3階には本社およびサービス研修センターをレイアウト。また駐車スペースも各階に設けられ、スロープにより車両の移動を容易にしています。

今回の拠点計画は福岡市の市街地に立地する拠点として敷地の有効活用を図り、併せて同社のフラッグシップ店舗として、サービスストールを拡充するとともに設備機器と作業環境を一新することが目的とされています。

## 安全を最優先、快適な作業環境を実現

1階のサービス工場は車検、一般整備に12ストールと検査ライン、および手洗い洗車場2ストール、門型洗車機1基を設備。リフトはイーグルFXが9基、クリオスリフト3基、ワークステージX1基を導入されています。また2階には門型洗車機1基、さらに3階のサービス研修センターに4ストールが設けられ、イーグルFX、クリオスリフトが各1基、テラスリフトが2基導入されています。

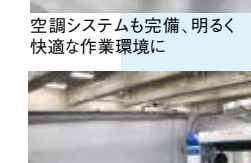
新工場の計画にあたっては「ビル内のサービス工場として安全を最優先した設計としました」と店長の鶴田健二氏。工場内はすべて右回りの一方通行とするなど、事故防止、安全作業に配慮されています。また環境面ではすべての整備ストールに空調システムを導入、リフトもイーグルFXをはじめ、すべてフラット仕様の機種となっています。



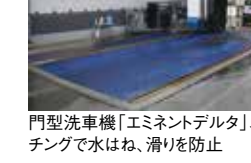
工場内は一方通行。右奥は洗車場



リフトアップ時も開口部が最小になるイーグルFXを導入



空調システムも完備、明るく快適な作業環境に



門型洗車機「エminentデルタ」、FRPグレーチングで水はね、滑りを防止



検査ラインにはネットワークシステムを導入



3階のサービス研修センター。各種リフトを設備し、あらゆる環境での研修が可能



サービス技術コンクール全国大会に九州代表として出場

## 多彩なイベントでお店の魅力づくりを推進

ショールームの一画には広々としたキッズコーナーが設けられており、これも「スタッフの声を生かして広く、材質にもこだわり遊具等も充実したものにしました」(鶴田店長)とのこと。お子様連れの多い顧客層だけに、安心してご来店いただける店舗にと気配りをされています。

またサービス待合コーナーはくつろいでサービスをお待ちいただける設備とともに、工場内を見えるよう大きく窓をとっています。整備作業をお客様に見ていただくことで「サービスに安心感を持っていただくと同時に、工場内の清掃やエンジニアの動作にもいい影響が出ると期待しています」と副店長の古賀義崇氏。

同社では長年開催されてきた「カローラ福岡祭」に代わり、昨年からは「令和祭」として顧客感謝イベントを開催。また同社でサポートされているミュージックイベント「KEY 10 Music」のアーティストによるライブも開催されるなど、あらゆる年代層に「あの店に行ってみよう」という魅力づくりを推進されています。

明るく、居心地良く、お客様をお迎えするショールーム



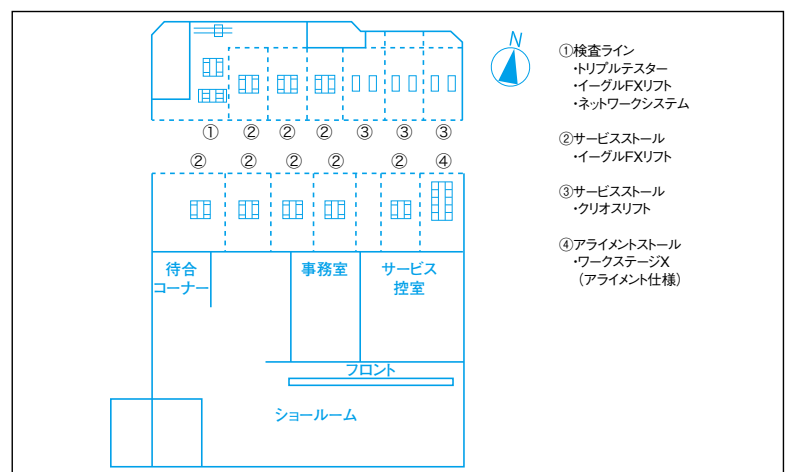
サービス待合コーナーにはゆっくりとお待ちいただける設備を完備



納車ルーム。屋外にも遊具施設を設備



お子様連れでの来店に配慮、キッズコーナーも広々





# ポルシェの高品質サービスを支える 「テクニシャン」の養成に、新たな研修環境を実現

ドイツのスポーツカーブランド「ポルシェ」のインポーターであるポルシェジャパン(株)ではこのたび、横浜市港北区のトレーニングセンターを移転新築し、拡大するサービスニーズと、本年発売が予定されている電気自動車への対応を含め、ポルシェブランドにふさわしいサービスの研修施設としてオープンしました。



環状2号線に面したトレーニングセンター外観



アフターセールス部  
マーケットサポートグループ  
部長代理  
初澤 純氏



アフターセールス部  
マーケットサポートグループ  
マネージャー  
前川 斉史氏



PORSCHEのロゴをバラベットにデザイン

## 全世界共通の高度な研修環境を実現

新幹線の新横浜駅から500mほど、環状2号線に面した新トレーニングセンターは、最新のブランドCIを導入したスマートな外観。全国の販売店50拠点、約270人の「テクニシャン」をはじめ、セールスマン、サービスアドバイザーなど同ブランドで設けている資格制度すべての研修に対応できる研修設備を擁しています。

とくにテクニカル面の研修設備として、従来の研修センターにはなかった座学と実習を連続的に一体化したスペースに配置し、「ドイツのテクニカルトレーニングの考え方、ポリシーを導入した研修施設を実現しました」と、アフターセールス部部長代理の初澤純氏。全世界共通の「ポルシェスタンダード」に基づくサービス研修が可能となっています。

## 座学と実技研修を同一教室内で可能に

同研修センターの主要施設は、1階にテクニカルトレーニングルームが2、準備室が1、また2階にはASノンテクニカルトレーニングルームが3、ITトレーニングルームが2となっています。



センター正面側の準備室。ドライブオン&フリーホイール対応のダブルバスカル、前後にビットジャッキを装備



実習と座学を同一の教室内で連携して行える



1つのトレーニングルームに3ベイをあて、特注ダブルバスカルとフラットアームタイプの特注ネオバスカルを各1基設備



排気ホースも床面収納式に

テクニカルトレーニングルームにはフラットアームの特注ネオバスカルとドライブオンの特注ダブルバスカルリフトが各1基、および座学のためのプレゼンルームが併設されており、アライメントを含む足回りサービスからエンジンまで、あらゆるサービス研修に対応しています。

また研修と併せて、「ブロンズ」「シルバー」「ゴールド」の3段階のテクニシャンの資格試験も行われ、それぞれの段階に応じて設定されている研修カリキュラムを、年間を通じて実施されています。

## ポルシェのサービス思想を全てのテクニシャンに

ポルシェでは伝統の「911」モデルはもとより、SUV、サルーン、さらに発売予定の電動モデルなど車種も幅広く拡充されて



大型モニターで専用テスターによる診断実習を行える



アライメント計測にバイスパースVAS6767を導入



2階のASノンテクニカルトレーニングルームには特注3.5t仕様フラットワークステージXを設備



電動モデル「タイカン」の発売に備え、充電設備も完備

いますが、全てのモデルに共通するのは「スポーツカーのDNA」であるとして、走行性能はもとより安全性、快適性など「本来の性能を発揮させるために、決められた基準、手順をきっちり守ったサービスが求められます」とマネージャーの前川斉史氏。下処理から始まる作業手順、トルクの管理など、細部まで決められた規定に基づいたサービスの徹底がポルシェのサービスの本来のあり方だといわれます。生産台数の多くが今も走り続けるといわれるポルシェの、高品質なサービスを支えているのがこうした徹底した品質・技術への高いこだわりといえるでしょう。

ガソリンエンジンにさらに電動車の研修カリキュラムも加わり、ますます研修センターの役割も大きなものとなっています。全国どこの販売店でも、全世界共通の高品質なサービスを提供し、ポルシェのサービスを支えているのが、全世界で統一された認定テクニシャンの存在であり、その高度な技術力をサポートする同研修センターに高い期待が寄せられています。

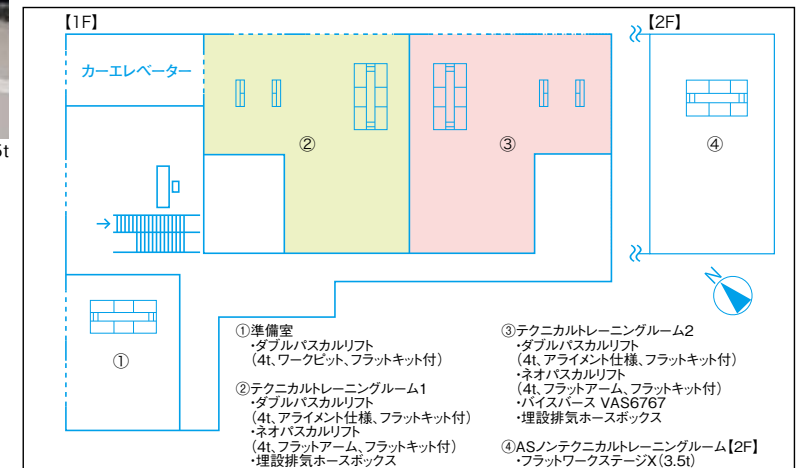


1階エントランスロビーと受付カウンター

「ポルシェ ドライバーズセレクション」のコーナー

休憩時間にもくつろげる、広々とした2階ロビー

研修室へ続く壁面にはダイナミックなサービスのシーンを表現





# SHOW ROOM

## 【ユニバーサルジグ式修正・計測機】セレット カメレオンプラス CAM02-142

専用ジグの持つ正確性と、コンピュータ3D計測システム“ナジャ”のデータベースを採り入れた高精度、かつ迅速な修正を可能にしたシステムです。



- 「カメレオンプラス」は専用ジグ、ユニバーサルジグ、それぞれの問題点を解決した新概念のシステムを採用、これ1セットで様々な車両の診断・修理を可能にしています。
- セレットベンチ、モジュラークロスメンバー、MZタワー、ユニバーサルピストンをお持ちのユーザーで、パソコンとインターネット接続環境があればすぐに使用可能です。
- セッティング用のジグデータは、「セレット」のホームページから豊富な車種データを即座に入手が可能。各ポイントごとにイラストで使用するジグ・アダプターと、X軸、Y軸、Z軸それぞれ0.1mm単位でセッティング位置が表示されています。
- 「カメレオンプラス」のシステム構成は、スライディングブロック、ユニバーサルプレート、ユニバーサルソケット、ハイトアダプターなどのほか、各種マルチアングルアダプターが付属し、あらゆる車種の診断・修復作業が、正確かつ迅速に行えます。

各種基準穴やボルト、ネジ部分等にそれぞれのソケットアダプターで補助固定、さらにシャーシクランプにより強固な固定が可能! データシートに従ってスライディングブロックから順に組立てていきます。X、Y、Z全てを0.1mm単位でセッティング指示されます。

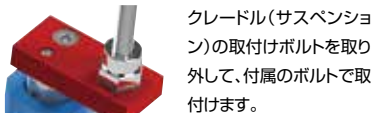
### パイロットホールへのセッティング



### ボルトへのセッティング(診断)



### ネジ穴へのセッティング



# SHOW ROOM

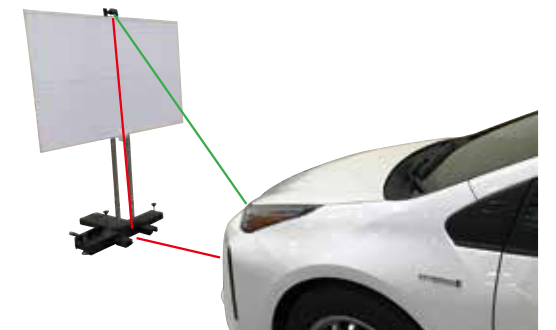
## 【エイミング作業用自立ボード】マルチエイミングボード CSN-MAB-3A [PAT.P]

マルチエイミングボードの利用でカメラエイミングがスムーズ!

- 各メーカーのカメラ調整用ターゲットに対応。
- 各メーカー指定のターゲットを貼り付けて使用できます。
- エイミング作業が迅速、効率的に行えます。
- 複数人、長時間必要となるエイミングターゲットの設置を、1人で短時間で済みます。
- ボードには1cmグリッドを採用し、複数枚ターゲットの高さ合わせや、大版ターゲットの水平貼付が簡単に行えます。
- レベルアジャスター、正対アジャスター機構を搭載し、精度良くターゲットを設置できます。
- 金属製で剛性の高いボードを使用しており、マグネットでの貼付にも対応しています。



型 式	CSN-MAB-3A
重 量 (kg)	約60
ターゲット貼付けボード寸法 (mm)	1,500×910
ターゲット貼付け可能高さ範囲 (mm)	140~1,860
レ ー ザ ー ク ラ ス	クラス3R
電 源	単三電池 2本



センターサポートナビとマルチエイミングボードを併用してより簡単に車両の正対をとることも可能です。

## 【液晶式車検機メーター】トリプルテスター用グラフィックメーター ABSTM-180B27-2

※トリプルテスター:サイドスリップ・ブレーキ・速度計複合試験機

### 視認性抜群! 液晶モニタタイプの車検機メーター

- トリプルテスター/コンビネーションテスターの指示計に、視認性・デザイン性に優れた“グラフィックメーター”をラインナップ。
- 27インチ液晶モニタを採用、視認性が抜群です。
- デジタルとアナログの同時表示により、直感的に指示値を確認することが可能です。
- オプションで42インチモニタも選択可能。最大3台までモニタの増設が可能です。





# SHOW ROOM

# SHOW ROOM

## 【レバーレスタイヤチェンジャー】モンティ MON-8800P

### 低扁平率タイヤ・大径ホイールに対応 モンティシリーズ最新のレバーレス!

#### ①新設計専用レバーレスアーム/ディスク型ビードブレークアーム

レバーレスアームの停止位置は、上ビードブレークディスクの停止位置に自動で合わせることができま



レバーレスアーム

上ビードブレークディスクの位置に合わせて下ビードブレークディスクが連動し、ビードブレーク作業が容易に行えます。



ディスク型ビードブレークアーム

#### ②電気式クイックロック

電気式センターロックシステムの採用で、簡単に確実なクランプが可能。



#### ③サイドビードブレーカー搭載

ディスク型ビードブレークアームでは苦手な柔らかいビードを作業するとき便利です。



#### ④カラーコントロールパネル&カラーモニターを採用 各作業時のスイッチ部分を色分けして、明確化し、作業性アップ! 確認しにくいホイール下側もカラーモニターで見やすく確認できます



#### ⑤欧州カーメーカー指定アタッチメントを設定 メルセデスベンツ、VAG、BMW用各種アタッチメントをご用意

型 式	MON-8800P
最大リム幅 (リバース) (in)	14 (12)
最大タイヤ外径 (mm)	1,200
作業範囲 (リム径) (in)	12~30
サイドビードブレーカー適用リム幅 (mm)	45~270
回転速度 (rpm)	7 (低速/逆転) 20 (高速)
電 源	AC200V 単相 50/60Hz 20A
モ ー タ (kW)	0.9
本体最大寸法 (mm)	W2,150×D1,843×H1,883
本体重量 (kg)	465
供給エア (kPa)	800~1,200
使用エア (kPa)	1,000

## 【門型2柱リフト】ゲートリフトⅣ GPY-37NASN/37NASE

### 3.2t→3.7tへ能力アップ! レバー式→有線リモコン採用で操作性向上

- 幅広い車種に対応した余裕の能力3.7t
- 小型・軽量有線リモコンを採用し、作業性を向上
- リフトアップ作業時の動線短縮を実現
- 足元スッキリ、フラットなワークスペースに

#### ゲートリフトⅣ



レバー式から  
有線リモコンへ

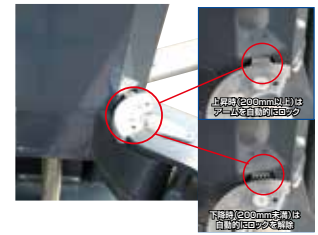
#### 従来機

#### ・パーフェクトアームでドア大開放 ドアの損傷を防止できるドアプロテクターを装備



ドア開放時の損傷を防止できる、ドアプロテクターを装備。

#### ・自動アーム振れ止め機構 下限から200mm上昇で自動ロックが作動



上昇時(200mm以上)は自動ロックが作動し、下降時(200mm未満)は自動ロックが解除。

#### ・サイレントメカニカルロック リフト上昇時の騒音を低減



#### ・LED照明 (GPY-37NASEのみ) 作業灯を持たずに両手で作業が可能



※写真のリールプラケットはオプションです。リールは別売です。



型 式	GPY-37NASN	GPY-37NASE
能 力 (kg)	3,700	
対 応 車 種	軽~普通乗用車、小型トラック (ロングボディ車は除く)	
揚 程 (mm)	1,800	
本 体 寸 法 (mm)	全高3,099~4,212 全幅3,746 奥行1,500	
駆 動 方 法	電動油圧・油圧同調	
上 昇 時 間 (秒)	約45/38 (50Hz/60Hz)	
電 源 ・ モ ー タ ー / エ ア ー 圧 (kW/MPa)	AC200V 三相 2.2/0.4~1.0	
安 全 機 構	メカロック、安全弁、ヒューズ弁、過電流防止装置、アーム振れ止め機構	
油 圧 ユ ニ ッ ト	内蔵	
標 準 付 属 品	ハイクイック受金	ハイクイック受金、LED照明





# タイの自動車サービスを支えて半世紀、バンザイタイランド創立50周年

**タイにおけるバンザイの現地法人、バンザイタイランド(BTL)では昨年、設立50周年を迎え、これを記念して12月に記念式典および祝賀パーティーを開催しました。**

## タイのモータリゼーションを支えて半世紀

バンザイタイランドの設立は1969(昭和44)年12月のことです。当時、同国の産業振興策により日系メーカーの進出もあい次ぎ、同国における自動車産業も急成長しつつありました。

バンザイではそれ以前より、タイ代理店のフジマーカーンタイトル社と連携して市場開拓にあたっていました。サービス市場の急速な拡大にともなう、現地への進出を行ったものです。

## 拡大する自動車サービス市場でビジネスを推進

タイでは2011年に新車購入奨励策として「ファーストカープログラム」を実施、国内自動車市場が大幅に拡大しました。現在では同国の自動車産業は生産台数では年間約200万台、その約半分を輸出する規模に成長し、ASEAN諸国最大の自動車産業国として位置付けられています。BTLもこうした同国の経済成長と軌を一にして歩み、現地従業員とともに自動車サービス業の支援を通じてビジネス拡大を推進しています。



1980年代、スクンビットにあった店舗・事務所。栗田久四郎支配人と社員一同



1995年、現在のメンバーに新社屋が完成。カムトン・マヌタム社長と社員一同



現在のBTL、佐野正明副社長と社員一同

## 現地社員と50周年記念を祝う式典を開催

BTLでは12月18日、バンコクのグランドフォーウイングスホテルにて50周年記念式典とパーティーを開催。バンザイからは柳田昌宏社長と木村享海外販売部部长、福島義一経営企画管理室室長が来賓として出席、現地の社員とともに記念の式典を祝いました。

## 来賓各社様より花束・記念品の贈呈



## 佐野正明副社長の謝辞スピーチ



## 永年勤続表彰、10年以上、20年以上勤続の社員に記念品を贈呈



## さらなる発展に向けて!



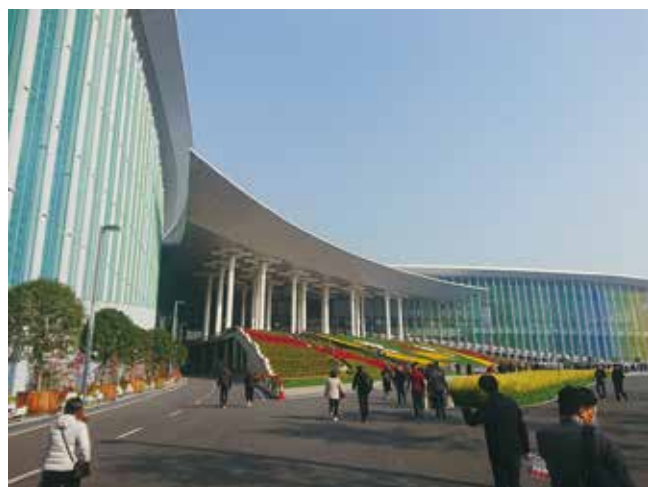


## MSC経営戦略会議 第121回研究会を上海で開催

MSC経営戦略会議では昨年12月2日から5日までの4日間にわたって、同会議初の海外視察による第121回の研究会を開催しました。今回の視察は中国上海市で開催された「アウトメカニカ上海2019」ならびにIT化の進む同国における市場・交通環境などを実地に見学することが主な目的です。

アウトメカニカの会場となったのは上海市の中心部にある「国家会展中心」で、展示面積は36万平方メートル、出展業者6,320社、来場予想人数16万人とメッセフランクフルトの会場に匹敵する規模での開催となりました。

出展企業・展示分野は自動車整備機器をはじめチューンナップパーツや洗車関連などのほか、未来サービス・モビリティの分野でも電気自動車、コネクテッドカー、MaaS(Mobility as a Service)関連の展示など、世界最大の自動車市場を擁しIT化の進む中国での展示会として最先端のトレンドをゆくものでした。



会場となった「国家会展中心 (National Exhibition and Convention Center)」



広大な会場前で参加会員の記念撮影



アジアはもとより世界でも最大規模の展示会となっている



上海随一の観光エリア「外灘 (ワイタン)」にて

中国をはじめアジアの自動車市場を背景に出展企業も最大規模

## 感動夢工場 第41回研究会を開催



GMOクラウド (株) ゼネラルマネージャー 岸本健氏

感動夢工場では昨年10月16日から17日までの2日間にわたり、愛媛県松山市において第41回研究会を開催しました。今回の研究会では昨年のオートサービスショーにおいてバンザイが出店したGMOクラウド (株) の「リンクドライブPRO」をテーマとして、実際に導入されている松山市の (株) ガリレオコーポレーションの見学を併せて実施しました。

「リンクドライブPRO」には専用のLinkDriveコネクターを車両のOBDに接続するだけで、マイカーのコンディションをスマートフォンでチェックできるカーオーナー向けの「リンクドライブ」と、これらのデータを顧客管理と入庫誘致に活用できるサービスショップ向けの「リンクドライブPRO」とがあり、いわば後付けのコネクテッドカー機能によって車とカーオーナー、サービスショップをつなげるコミュニケーションツールです。

研究会ではGMOクラウド (株) の岸本健氏を講師に招き「リンクドライブPRO」のシステムを詳細に解説。また翌日は (株) ガリレオコーポレーションの車検専門店「ガリレオ・サービステラス」を訪問、「リンクドライブPRO」の活用に向けた同社の取り組みを見学しました。

感動夢工場では昨年10月16日から17日までの2日間にわたり、愛媛県松山市において第41回研究会を開催しました。

今回の研究会では昨年のオートサービスショーにおいてバンザイが出店したGMOクラウド (株) の「リンクドライブPRO」をテーマとして、実際に導入されている松山市の (株) ガリレオコーポレーションの見学を併せて実施しました。

「リンクドライブPRO」には専用のLinkDriveコネクターを車両のOBDに接続するだけで、マイカーのコン



感動夢工場会長 高間専逸氏



社長の森浩輔氏が取り組みについて発表



車検専門店「ガリレオ・サービステラス」

### 編集後記

令和となって早くも9か月、初めての正月を迎えました。本年、道路運送車両法が改正された1985年(初回車検延長)、1995年(前点検後整備容認)に次いで、業界にとって大きな変革が実施されます。これ

までも幾多の変革を乗り越えてきたように、変革をチャンスと捉える企業が今後も残っていくことでしょう。皆様にとって良い年となりますようお願いさせていただきます。