

MiniReader™ ミニリーダー

エンジンシステムの故障コード(Pコード)の読取と消去に対応!

読取りわずか15秒!
誰でも簡単操作!

WE3031JPB



ポケットに1台
診断整備の
必需品!!

- ✓ 軽量コンパクト、お求めやすい価格でメカニック1人1台の保有を可能にします。
- ✓ 操作が非常に簡単。入門機として最適。
- ✓ OBDII、J-OBDIIにも対応。
- ✓ 診断ソフトのアップデートが可能。購入後も安心。
- ✓ Pコード一覧表標準付属。

対応車両

◆ プロトコル

KWP2000・ISO9141-2・J1850(VPM、PWM)
ISO15765-CAN
国内メーカー独自規格(トヨタ・日産・スズキ・ダイハツ)
プロトコルも搭載

◆ 対応年式

日本車	普通車・軽自動車(一部ディーゼル車非対応)J1962 16ピンコネクタ装備車でP****の4桁コード採用車 (H12年前後以降の車両が目安です)
米国車	OBDII 規格車両—1996年以降
欧州車	EOBD規格車両—2000年より順次採用

※今後の新規格にもアップデートが可能です。

BANZAI NEWS

2009
Autumn
272

特集

BANZAI NEWS

感動プロジェクト2009
感動品質&環境整備
～人と車の未来のために～
PART 4

お客様への「お約束」に見える形に…
「ホスピタリティ」が創る、
カーオーナーとカードクターのいい関係

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
東京都港区芝2-31-16
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 バンザイ鹿児島販売(株)
バンザイ宮崎販売(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





支笏湖の秋 ————— 北海道千歳市

札幌から南へ1時間、湖畔を走る車窓に広がる風景は秋色に染まり、紅葉に秋の日差しが照り映えている。水面に静かな風の波紋を広げて、深く蒼い水をたたえた支笏湖は水深363m、田沢湖に次ぐ深さを持ち、冬もなお湖面は凍ることがないという。

★歳時記

- 10月 12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 22日 冬至
- 23日 天皇誕生日
- 25日 クリスマス



●目次

- ★特集【感動品質 & 環境整備】……………①
 - ～人と車の未来のために～感動プロジェクト2009 PART 4
 - お客様への「お約束」が見える形に…
 - 「ホスピタリティ」が創る、
 - カーオーナーとカードクターのいい関係
- ★モデルショップ訪問【関東いすゞ自動車株式会社 所沢・三芳支店】…⑥
 - 最高の立地・設備・環境で、
 - 2t車から大型バスまでの幅広いサービスに対応
- ★モデルショップ訪問【大分スバル自動車株式会社 大分店】…⑧
 - 最新の設備で、効率化と
 - CSに貢献する高度なサービスを提供
- ★モデルショップ訪問
 - 【コーズ・アンド・カンパニー・リミテッド 大阪サービスセンター】…⑩
 - 高級ブランド車のサービスに
 - 最新の設備、最高の環境を実現
- ★ショールーム……………⑫
- ★トピックス【リフトの定期点検のご案内】……………⑭
- ★ロータリー……………⑯
- ★BANZAIガイド……………⑰

特集 BANZAI NEWS

感動プロジェクト2009 感動品質 & 環境整備

～人と車の未来のために～
PART 4



お客様への「お約束」が見える形に… 「ホスピタリティ」が創る、 カーオーナーとカードクターのいい関係

長期にわたる景気の低迷にも、ようやく底が見えたかといわれる中、先般わが国のリーダーシップの担い手の選択ともいえる衆議院選挙が行われ、国民による政権交代の選択がなされました。自動車のサービスにも直結する経済回復に向けての道筋はいまだに明確とはいえませんが、100年に一度と言われる難局の克服に向けて強力な施策に期待したいものです。

マニフェストはサービスの「お約束」

さて、冒頭にあげた選挙でもたびたび話題になりましたが、最近の選挙では各党の「マニフェスト」が注目されるようになってきました。政党や候補者が有権者に対してアピールする「政策」や「基本方針」などのメッセージは、以前は「公約」という形でしたが、どうも「選挙のときだけの口約束」、「公約倒れ」などと言われ、必ずしも評価されていませんでした。そのためこうしたメッセージを、より具体的に目標として明確にした「マニフェスト」として、各党のポリシーを分かりやすく伝えようというものです。本特集のテーマに沿っていえば、政党による公約の「透明化」、すなわち有権者(企業に置き換えれば消費者)への基本姿勢を、より「見えやすく」したものだといえるでしょう。政治も国民に対するサービスということですから、各党がマニフェストに力を入れていることは喜ばしいことです。いわば、政治の世界でも「透明性」は最重要の課題として取り組まれているのです。

サービスの基本は、お客様を知ることから

そもそも「マニフェスト(Manifesto=声明・宣言)」は、いわば「約束」をより具体的、実行性のあるものとして明示するものです。企業においては「企業理念」や「経営方針」といった形で掲げているものと意味合いとしては似ているかもしれません。平たく言えば「お客様第一主義」「良いサービスを早く、安く」などの社是、モットーのようなものでしょうか。いや、むしろ実行性という意

味ではそのようなスローガンより、より目標を明確にした「経営指針」や「行動規範」のようなものといえるでしょう。

サービス業の接客のお手本としてよく引き合いに出されるのがホテルです。中でも全世界にチェーンを展開するリッツカールトンには、洗練されたサービスと優れた「おもてなし」で有名です。このホテルでは「ゴールドスタンダード」としてサービスの品質基準を明確にしています。その中で、「サービスの3ステップ」として上げられているのが以下の三項目です。

1. あたたかい、心からのごあいさつを。お客様をお名前でお呼びします。
 2. 一人一人のお客様のニーズを先読みし、おこたえます。
 3. 感じのよいお見送りを。さようならのごあいさつは心をこめて。お客様のお名前をそえます。
- と、これらの三項目がすべて「個」としてのお客様を尊重する取り組みであることが理解できます。本特集でもたびたび取り上げている「ワンtoワン」の顧客対応といえるでしょう。つまり、



お客様を知ることがサービスの基本であるといっても過言ではないのです。こうしたお客様に対する「お約束」をお客様に「見える」形にしていることが、リッツカールトンのサービスを世界一流のものにしているのです。

「もてなし」がサービス業のコンセプト

もうひとつ、昨今サービス業においてCS向上へのキーワードとして注目されているのが「ホスピタリティ(Hospitality)」という言葉です。この言葉は「もてなし、接待、接遇」と訳されますが、サービスの世界では「心のこもったもてなし。手厚いもてなし」という意味で使われています。

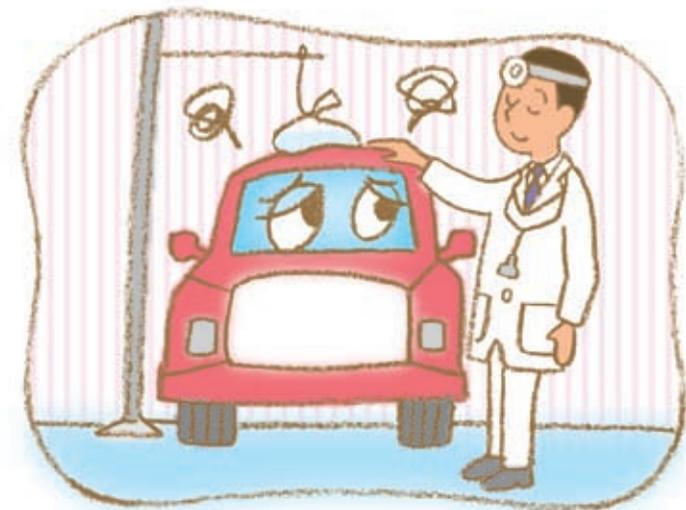
ホテル(Hotel)も病院(Hospital)も、語源はこのホスピタリティと同じといわれています。つまり旅人をもてなすのがホテルであり、病人をもてなすのがホスピタルだということです。言い換えると「自動車とオーナー」をもてなすのが自動車サービス業であるということがいえるでしょう。同様に自動車サービス工場は人間にたとえると病院のような存在です。カードクター、カークリニックなどという名称を冠したサービスショップもありますね。

したがって自動車整備士はお医者さんの立場です。いわば整備士もそれだけ誇りのある職業であるといえます。患者(クルマ)のトラブルを診断し、治療し、時には手術して元の健康な状態に回復させる、クルマ専門のドクターです。

昔は、もちろん現在もそうですが、世間で尊敬される職業の代表格はお医者さんでした。

ところが、最近ではお医者さんを取り巻く状況も、以前より厳しくなっているのだそうです。欧米化の影響か、日本でも医療をめぐる情報公開のあり方や、医療をめぐるトラブルや訴訟、裁判も増えているのだそうです。こうした変化は、欧米風の考え、すなわち医師と患者は契約関係にあるという考え方が一般的になっているということです。

病気を治すという治療行為が、契約に基づいた関係にあるという考え方です。医療サービスなどという言い方もあるように、患者と医師との間にはサービスを提供する上での契約関係があるということなのです。

**診断と説明に基づく合意が信頼構築のカギ**

医療で患者に対する説明を意味する言葉で「ムンテラ」という用語があります。これは「ムントセラピー」を省略した言葉で、ドイツ語の「口」=Mund(ムント)と「治療」=Therapie(セラピー)からきたものです。直訳すれば「口頭による治療」ともなるのでしょうか。診断に基づいて患者の状態を分かりやすく説明するこ



と、そしてその上で医師が考える治療方針を患者が理解し納得した上で治療を行うということです。これが「インフォームドコンセント (Informed consent = 正しい情報を伝えられた上での合意)」と呼ばれる治療のあり方です。情報を正しく伝えて納得を得る、その一連の流れの中で「説明」がいかに重要な位置を占めているかということです。きちんとした説明を通じて、信頼を得ることが治療の第一歩であるということです。

かつては医師が権威と信念に基づいて治療を行い、患者は医師を信頼して治療を受けるという形でしたが、現在では医師と患者の信頼関係のもとに患者の選択権・自由意志を最大限尊重するという形に変わってきているのです。



データに基づく説明で不安を解消
「説明上手な医師は名医である」といわれます。分かりやすい説明、患者の言い分に耳を傾け、ていねいに説明することで患者の不安を解消することができ、その結果治療の効果を最大限に高めることができます、ということです。

ちょっと車の具合がおかしい、と思ってサービス工場に行きます。フロントマンに症状を伝えると、「それではお車をお預かりします」といわれて、何日か後に「おっしゃるような症状が確認できませんでした」などと言われると、ユーザーとしてはがっかりしますね。別に悪いところがなければそれに越したことはありませんし、「気のせいかな」ということで済むのですが、一方では「ちゃんと見てくれたのかな」と思ったりもするでしょう。

身体の具合がおかしいとき、私たちは病院に行くでしょう。外来診察室で症状を説明すると医師は「それではレントゲンと血液検査をしましょう」などと必要な検査を指示してくれます。その後、検査結果を一緒に見ながら説明を受けます。あくまでもデータに基づいて説明するということが納得の上で不可欠なのです。病院では検査も有料です。患者もそれが当然だと思っていますから、病気が発見できなくても気持ちよく診療費を払えます。

予防点検のメニュー化で診断を付加価値アップ

自動車サービスではこれまでは検査(この場合は「点検」や「診断」という意味ですが)の結果、修理や整備に結びつかないと工賃がいただきにくいという雰囲気がありました。それは診断結果を「データ」として「目に見える」形にしてこなかったことにも一因があるかもしれません。

医師から説明を受けるときはレントゲン写真や血液検査の数字が記載された「データ」を基に話を聞きます。それと同様にエンジン診断のデータやホイールアライメントの診断デー

タを「見える」形にプリントアウトして、お客様に手渡すことで診断の有料化、付加価値化も可能になるのではないのでしょうか。もうひとつの方法としては、メンテナンスパッケージとして不調時の診断料をパッケージ化することです。3年間、あるいは2年間の点検・車検プランの中に、あらかじめトラブルの診断を組み込んでおくことで、「不調時の診断料無料」としてパッケージ化することもできるでしょう。新車の販売時や車検時にメンテナンスパッケージをお勧めすることで、快適なカーライフの提案をすることが可能になるでしょう。

医療の世界でもそうであるように、現在ではトラブルになる前に、日常の健康状態をいつも把握して、健康生活を保つという「予防医学」に重点が置かれているようです。もちろん、車も同様です。トラブルになる前の健康診断、定期点検が万一の故障を防止し、余分な出費を防ぐ意味でも大切であることはいうまでもありません。困った時だけのサービ



ス工場でなく、カーライフ全般を通じて「サポート」するサービス工場、日ごろから足を運びやすく、どんなことでも気さくに相談に乗ってくれるサービス工場、そんな関係になることで、車のマイドクター、「主治医」としての信頼を獲得できるのではないのでしょうか。

浮動顧客をファンに変える「感動品質」づくりへ…

冒頭に選挙の話題をあげましたが、近年は大政党といえども確実な固定票だけでは優位には立てません。浮動票をいかに取り込むかが重要な対策になっているそうです。自動車サービスでも同様、自社のファンである固定顧客を頂点として、車検や点検のときは間違いなく入庫してくれるお客様、他社と価格を比較した上で入庫されるお客様、というようにピラミッド型の顧客構造になっているはずですが、本特集では固定顧客をしっかりと守り、その上でいかに自社のファンを拡大するか、いわば浮動票をいかに自社に取り込むか、その手法としての「透明化」や「見える」サービス工場へのご提案

をしてきました。価格での競争にはおのずから限界があり、顧客と企業の信頼関係に結びつく結果は得られないでしょう。サービス工場が自動車サービスを自社の柱とする限り、サービスの品質を通じて顧客の満足を感動に変えていくことができるはずですが、あなたの工場をお客様に「見える」工場に、そして「感動品質」を提供できる企業に、今こそチャレンジしてみませんか。

最高の立地・設備・環境で、2t 車から大型バスまでの幅広いサービスに対応

高崎市に本社を置く関東いすゞ自動車(株)ではこのたび所沢・三芳支店を新たに開設、埼玉県西部をエリアとして、2トン車から大型トラック・バスまでの販売・サービスに対応する最新の拠点をオープンしました。



ISUZUの文字が目を引く国道側の外観



大型キャノピーを備えた工場入口



サービス工場を南向きにしたレイアウト、明るい雰囲気

「よりお客様の近くへ」、新サービス拠点誕生！

関越自動車道の所沢ICから浦和所沢バイパスを浦和方向へ約2キロ、けやき並木の続く国道に面してISUZUの真紅の看板を壁面にデザインした同支店の新店舗・サービス工場が見えてきます。立地の面では浦和、川越、新座のほぼ中央に位置し、「販売・サービスの両面で、お客様のより近くで、最適の利便性を提供できる」(小林支店長)とのこと。

同社がこの地域への拠点の新設を計画されてきたのは平成5年頃から早く、当時から東京周辺の運輸関連の顧客が近県への移転を進めている中で、埼玉県西部地域の販売・サービスの必要性が高まっていたことによるものです。

こうしたなかで平成19年、2トン車から小型トラックのディーラーである埼群いすゞモーターとの統合を



支店長
小林 次郎氏



サービス課 工場長
掛川 幸治氏



開放的な工場入口

機に、新拠点の計画が具体化し、今回の「所沢・三芳支店」開設の運びとなったものです。



検査ラインにはネットワークシステムを導入、大幅な効率化を実現



左右にガンを設備した洗車場、ホースをレールに架設し、作業性抜群



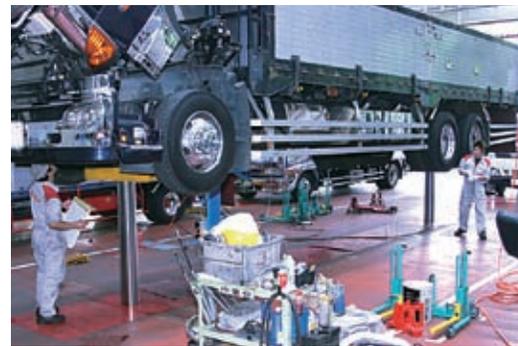
全てのリフトは受け台が黄色に塗られており、視認性抜群

4軸ツインエースで「ストールをマルチに活用」

新工場は入り口側から整備ストールが9ストール、その右側に検査ライン、屋内洗車場が各1ストールとなっており、主な設備機器は4軸キャタピラツインエース8基、ピットフロアリフト1基、検査ライン及びネットワークシステムなどとなっています。

同支店サービス工場においては同社の取扱い車種(2トンから大型トラック・バスまで)以外にも、軽自動車も含め幅広いサービス対応が必要となります。そうしたニーズに対応するのが同工場の主力となる4軸キャタピラツインエースです。

「従来は大型車用、小型車用と、ストールの制約がありましたが、どこにでも入れられることが最大の効率につながっている」(掛川工場長)とのこと。また2トン車、4トン車などの車両を組み合わせ、1ストールに前後で入庫できるため「1ストールがマルチに活用できる」(同)のも大きなメリットです。



ロングボディのトラックも簡単にリフトアップ



前後に2台同時に整備できる4軸ツインエース



ピット幅が2段階になっており、各種車両に対応



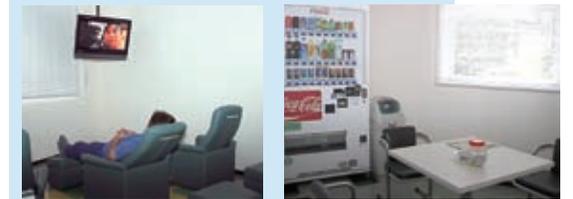
ピットフロアリフトは入庫も容易、クイックサービスにも対応



明るく、快適な商談コーナー



店舗、サービスフロント入口



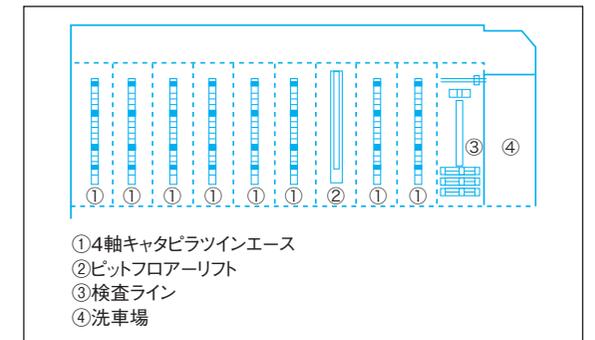
サービス待合室もゆったり、快適

効率化とお客様満足度の向上に、最高の環境

クイックサービスをはじめ、あらゆる整備作業に「非常に使い勝手が良い」と好評を頂いているのが「二段式」のピットフロアリフトです。前後に2基のピットフロアリフトを組合せ、それぞれ幅を二段にしていることであらゆる車種に対応でき、低床のバスもスムーズに入庫できるようになっています。検査ラインに導入されたネットワークシステムも「検査業務での2人作業が従来の3分の1程度に軽減できた」(掛川工場長)ことが、効率化に大きく貢献しています。

また全てのストールにリフトを設備したことにより、デッドスペースが無くなったことも効率化につながり、整理整頓の徹底により稼働効率を最大限に高められています。

「立地、設備ともに、お客様のニーズにお応えできる最高の環境、あとは活用次第」と小林支店長。現場の指揮にあたる掛川工場長も「この拠点を最大限に生かし、いかにお客様の満足につなげるかが今後のテーマ」と、新拠点でのサービス提供に意欲的に取り組まれています。



最新の設備で、効率化とCSに貢献する高度なサービスを提供

大分スバル自動車(株)ではこのたび大分店の全面的な建替えを完了。ショールーム、サービス工場ともに最新の設備、環境を実現され、より顧客満足の向上につながるサービスの提供に向けて意欲的な取り組みを展開されています。



大分店の外観、キャノピーは飛行機の翼をイメージしたデザイン



工場外観、お客様への貸し出し用の自転車も用意



サービス部品部 副部長
園田 正行氏



2方向を全面ガラス張りにしたショールーム



サービス工場2階と屋上を駐車場としてスペースを確保



奥側の左右4ストールに洗車カーテンを設備

設備機器の刷新とキャパシティ拡大を実現

大分市内の幹線国道10号線に面した同店はガラス張りのショールームと、その左側に張り出した大きなキャノピー、ブルーのCIカラーが目を引く清新なデザインです。今回の店舗の建て替えは国道の拡幅にともなうもので、敷地が削減された分、効率的なレイアウトにすること、「CSの向上を図るため、サービスのお客様もショールームでお待ちいただける形にすることが大きな狙いでした」(営業支援部長、伊藤秀澄氏)。また設備機器の面では「効率化と生産性の向上により受入れ台数を拡大」(園田副部長)するため、最新の省力化機器および整備機器を導入されています。これにより「大分県南部までを含めた広範なエリアを視野に」サービス全般を網羅した拠点体制を確立されています。



各ストールに排気ガス排出ルール、スポットクーラーを設置、ESにも配慮した環境設備

各種リフトの導入により万全の受け入れ態勢

今回一新されたサービス工場は、整備作業場10ストールと検査ラインからなり、すべてのストールに各種リフトが設置され、「メカニック1名に1ストール」という充実したサービス体制を実現されています。

通路を挟んで向かい合った8ストールのうち奥側の4ストールにはパスカリフトを設備、洗車も可能なサービスストールとし、また手前側4ストールにはタンデムリフト3基と、低床車も容易にリフトアップできるエアロパスカリフトを1基設備し、あらゆる車両とサービスに対応されています。

また屋外から直接入庫できる2ストールにはワークステージXリフトが2基、さらに検査ラインにはアライメント対応のワークステージXリフト、アライメントテスター「ジオライナー」、およびネットワークシステムなどの最新機器を導入されています。



低床車やスポイラー装着車も容易にリフトアップできるエアロパスカリフト(右)



2基のワークステージXでクイックサービスにも対応



検査ラインにはアライメント対応ワークステージXとジオライナーを設備



モータースポーツ志向のユーザーにもアピールする「ジオライナー」



ショールーム内は天井も高く、空間も広々



ショールームの一角に待合コーナーをレイアウト、マッサージチェアも用意されている

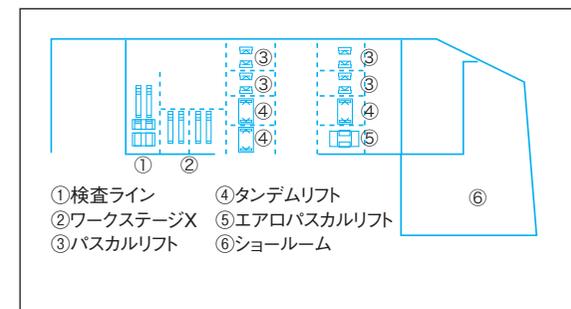


明るく清潔感あふれるショールーム、フロント

高度なサービス体制でスバルファンの拡大に期待

これらの設備機器は、水平対向エンジンやAWD(All Wheel Drive)システムなど、スバル車の高度なメカニズムをサービスする上でも不可欠のものであり、あわせて「車が好き、メカに詳しい」という特徴的なスバルユーザーのニーズにも対応できる設備となっています。また従来はサービス工場内にあった待合コーナーをショールーム内に併設し、お客様への居心地のよい空間づくりにより、満足度の向上と来店促進に配慮したものとなっています。またアライメントテスター「ジオライナー」など、高度な設備機器はスバル販売協力店の利用にも対応し、販売・サービスの連携強化にもつながる効果が期待されています。

オープンまもない現在、「すでに作業効率面でも格段に向上しており、社員のモチベーション向上にもつながっている」(園田副部長)とのこと。今後は従来のスバルファンを核として、さらに幅広いお客様にスバルの魅力をアピールしていきたいとのこと。



高級ブランド車のサービスに 最新の設備、最高の環境を実現

マセラティの日本総代理店、フェラーリ、ベントレー、ロールスロイスの正規代理店であるコーンズ・アンド・カンパニー・リミテッドではこのたび大阪サービスセンター及びユーズドカーショールームを大阪南港に移転。4ブランドすべてのサービスに対応する拠点として新たにオープンしました。



ベントレー&ロールスロイスのサービス棟入口



フェラーリ&マセラティ側のテラス



丹下憲孝氏の設計による大阪サービスセンターの外観

ブランドごとに専用サービスストールを配置

大阪市のウォーターフロント、南港に新たに建設されたコーンズ大阪サービスセンターは、道路から植栽を隔てた高台に建てられ、まるで美術館を思わせるような優美な外観です。約2,500坪の広大な敷地の左右両翼にベントレー、ロールスロイスのサービス棟とフェラーリ、マセラティのサービス棟を、また前面中央にユーズドカーショールームをレイアウトしています。この大阪サービスセンターは従来、東大阪市にあったサービスセンターを移転したもので、ストール数も従来の11ストールから22ストールへと拡大、さらに最新の整備機器、効率化機器を導入した最新鋭サービス工場となっています。



巨大なアール壁が全体のデザインに統一感を与えている



アライメント仕様のワークステージXを導入したレセプションストール



ユーズドカーショールーム、美術品のよう
にフェラーリが並ぶ



理事 ジェネラルマネージャー
加藤 謙二氏



フェラーリ&マセラティ大阪サービスマネージャー
若林 賢二氏



ベントレー&ロールスロイス大阪 マネージャー
阪口 祥一氏

各ブランドのCI、基準に即した設備とデザイン

サービス工場は「ベントレー&ロールスロイス」に8ストール、「フェラーリ&マセラティ」に14ストールがあてられ、タンデムリフトが計15基、ワークステージ、ビッグワークステージX各1基をはじめとする効率化設備やホイールアライメントテスターなど高度なサービスに対応する各種機器が導入されています。

同サービスセンターではサービスストールだけでなく、基本的にあらゆる設備がブランドごとに分けられており、サービスレセプション、部品庫、コントロールルームなど、それぞれベントレー&ロールスロイス、フェラーリ&マセラティの専用として別々に設けられ、それらの各施設が正面から見て左右ほぼ対象のレイアウトに配置されています。これは各ブランドのCIを基準として、それぞれ「デザインやカラーリング、床面の材質、リフト能力や1ストールのサイズも各ブランドの規定に則ったものです」と、若林サービスマネージャー。

またフェラーリ&マセラティのサービス工場の一角に設けられた「レセプションストール」にはアライメント対応のビッグワークステージXとアライメントテスター「マイクロライン5000TECH」を導入、これも「フェラーリをはじめ高性能スポーツカーの整備に必須の設備」(同)とのことです。



ブランドのシンボルマーク、壁面の赤と青のストライプがフェラーリ&マセラティのCI



フェラーリ&マセラティのサービスストール、タイル張りの床面もブランドの指定による



必須のアライメント整備に、マイクロライン5000TECHが活躍



屋内洗車場は各ブランド共用

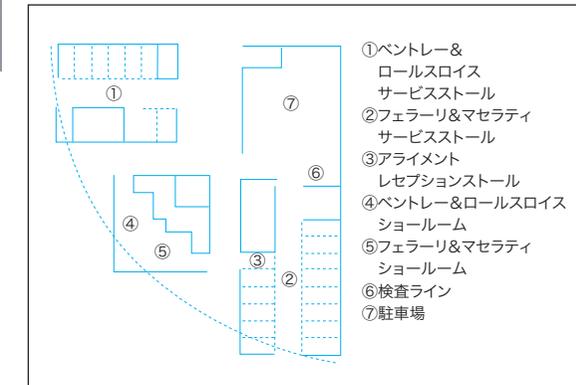


整然としたベントレー&ロールスロイスのサービスストール

ブランドの「こだわり」と顧客への満足度を満たす店づくり

これらの設備は、いずれも富裕層を顧客とする高級ブランドとして、満足度の高い整備を提供するサービス工場としての「こだわり」や、「顧客層にふさわしい店づくり」を満たすものであることはもちろん、「そのうえでビジネスとしての効率性、生産性の追求が当然求められる」(加藤ジェネラルマネージャー)とされ、そのための設備でもあるとのこと。

設備、規模ともに充実した新サービスセンターのオープンにともない「一人でも多くのお客様に来店していただき、設備を見ていただくことで、安心してお任せいただけるサービス体制のアピールとCSの向上につなげたい」(阪口マネージャー)とのこと。世界を代表する高級ブランド車の整備に貢献する、新サービスセンターの役割が期待されています。



SHOW ROOM

AT & CVTフルードチェンジャー・トリプル9



スケルトン仕様
仕様フルードの種類が外から一目で確認できます。

今、話題のAT&CVTフルードの全自動交換機。
しかも、診断機能付で安心して交換ビジネスができます。

- 交換作業が必要?の診断・交換時期をお客様へ光と音声ガイダンスでサポートします。
- 診断結果もプリントアウトができます。

型 式	モーター	寸 法	重 量
AMC-999P	AC100V 47W	D430×W610 ×H950mm	約50kg

デジタルチェッカー



AMC-72A
ATフルード用

AMC-72C
CVTフルード用



汚れ・交換時期を
デジタル判定!

適正交換時期を瞬時に表示します。
目視点検からデジタルの時代へ!

型 式	AMC-72E / AMC-72A / AMC-72C
チェッカー	バキューム式
表示方法	LEDランプ
電 源	乾電池006P 9V 1個
寸法・重量	H215×W45×D35mm 260g

下向き対応ヘッドライトテスター(手動式・画像処理方式)



測定速度・ランプ追従速度がより速く、
そしてより見やすくなりました!

- 画像処理用、ランプ正対用にCCDカメラを2台、表示モニターに17インチカラー液晶画面を搭載。より速くより見やすくなりました。
- 画像の同時表示や、正対画面のみの拡大表示が可能です。

型 式	型式試験番号	光 度	照射方向(走行)	照射方向(すれ違い)
HT-522 シリーズ	JASEA-H-29	0~120,000cd	上15 左30(cm/10m) 下35 右30(cm/10m)	上10 左30(cm/10m) 下35 右30(cm/10m)

SHOW ROOM

ミニリーダー

読み取りはわずか15秒の早わざ



消去は簡単!! ボタンを押すだけ



エンジンシステムの故障コード(Pコード)の
読み取りと消去に対応!

- OBD IIに加えJ-OBD IIにも対応しています。
- 操作が非常に簡単で入門機として最適です。
- 携帯電話サイズで軽量コンパクト。メカニック1人1台の保有が可能なお求めやすい価格です。
- コンパクトサイズでありながら診断ソフトのアップデートが可能なので、購入後も安心してお使いいただけます。
- Pコード一覧表が標準付属されています。

型 式	WE3031JPB
電 源	12V(車両のコネクタより供給)
本 体 寸 法	H145×W60×D25mm (ケーブル含まず)
本 体 重 量	約200g

トラックアライナーII PC (大型車用ホイールアライメントテスター)



さらに簡単・便利になりました!

- 専用コントロールユニットがノートPCで動作するようになり、より使いやすくなりました。
- 今までの測定機能はそのままに、顧客や測定結果等の管理機能の強化や、ユーザーの基準値設定による測定結果の合否判定等の機能の追加により、さらに簡単・便利になりました。

型 式	JT3000BJ
最大測定車両長さ	15m
連続使用時間	最大8時間
測定アクスル数	最大16軸
測定項目	トー、キャンバー、キャスター、KPI T.O.O.T、最大切れ角
通信方式	ワイヤレス通信(Bluetooth)

リフトの定期点検は リフト点検資格者にお任せください！



社団法人 日本自動車機械工具協会では
リフト点検資格者認定試験の合格者に
「リフト点検資格者認定証」を交付しています。
リフトの点検は「認定証」を持つバンザイの
有資格者にお任せください。



有資格者によるしっかりした定期保守点検により、
安全にかつ正しく効率よくご使用いただくために、
バンザイは定期保守点検メニューをご提供いたします。

<下記項目は含まれておりません>

- ・ピット内の清掃(別途お見積)
- ・アライメント用リフトのレベル点検/調整(別途お見積)
- ・オイル代/交換部品代(別途お見積)



バンザイでは全国264名(平成21年3月現在)の
資格保有者によりリフト点検を
実施しております。

有資格者が点検を実施した場合、お客様のリフトの状況により3種類のステッカーを
見やすい位置(リフト本体等)に貼付させていただいております。

リフト点検済

リフト点検済	
このリフトは点検済です。 取扱説明書に従って正しくご使用ください。	
リフト型式:	
製造番号:	
点検実施日:	年 月 日
次回予定:	年 月
点検資格者名:	
点検資格者認定番号:	〇〇〇〇
社団法人 日本自動車機械工具協会 会員	

すべてのチェック項目をクリアしたリフト
に貼付されます。
次回の点検もお忘れなく。

要修理

要修理	
このリフトには修理を必要とする箇所があります。 速やかに修理を行ってください。	
リフト型式:	
製造番号:	
点検実施日:	年 月 日
点検資格者名:	
点検資格者認定番号:	〇〇〇〇
社団法人 日本自動車機械工具協会 会員	

修理を必要とする箇所が発見されました。
速やかに修理を行ってください。

使用禁止

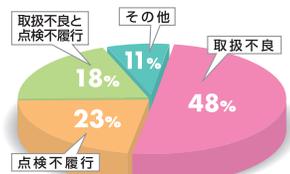
使用禁止	
このリフトを使用すると重大事故につながる恐れがあります。 点検ですで使用しないでください。	
リフト型式:	
製造番号:	
点検実施日:	年 月 日
点検資格者名:	
点検資格者認定番号:	〇〇〇〇
社団法人 日本自動車機械工具協会 会員	

重大な事故につながる恐れがあります。
このステッカーが貼付されたリフトは
使用しないでください。

リフト事故の主な原因は、

- 1.「取扱不良」
- 2.「点検不履行」

によります。

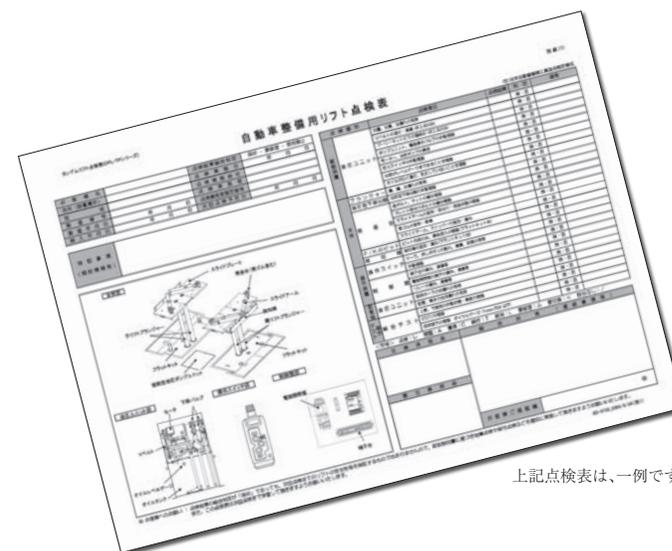


平成10年~20年の間にリフト事故は
222件発生しています。
(社団法人 日本自動車機械工具協会調べ)

「取扱不良と点検不履行」によるものが、
事故全体の約90%を占めているといわれています。



「取扱不良」による事故を防止するため「リフトの正しい使用方法」等について疑問があれば点検資格者に質問してください。
「点検不履行」については、有資格者によるしっかりとした定期点検により、トラブルを最小限にとどめます。



上記点検表は、一例です。

詳しくは、
バンザイの各支店・営業所
にお問い合わせください。

スキャンツール総合診断技術研修会を開催

…感動夢工場、MSC経営戦略会議…

さる7月9日、10日の2日間にわたり、(株)バンザイの札幌支店において、感動夢工場、MSC経営戦略会議の合同企画による「スキャンツール総合診断技術研修会」が開催されました。コンピュータ、各種センサーによるエンジン制御のブラックボックス化にともない、故障診断にも新たなトラブルシューティング技術が必要とされる中、同研修会も会を重ね、各地で開催されています。今回は北海道地区の会員を主対象として、講師に村上秀敏氏を迎え、二日間にわたる研修会を開催しました。主なカリキュラムはエンジンの電子技術の基本から、ダイアグノシス(自己診断機能)の理解、ダイアグモニタ等を使用した計測の実施、さらにトラブルシュートなど、日ごろ整備の現場に立つ整備士が対象だけに、掘り下げた内容で充実した研修会が行われました。



村上講師による電子制御のオリエンテーション



実車よりスキャンツールの実技、操作を学習

スキャンツール技術研修会を開催

…セレットクラブ第2回実務者研修会…

車体整備においても分解整備や、エンジンに関わる整備が必然的にもなう現状の中で、電子制御エンジンの診断技術はもはや不可欠となっています。セレットクラブの主催による同研修会は7月26日、横浜市の(株)永城自動車興業を会場に会員多数の参加のもとに、村上秀敏氏を講師として、より車体整備の実情に合わせたカリキュラムで実施されました。今回は電子化の現状、修理後に確認するための知識及びツール、また実車によるツールの活用まで、5時間にわたって充実した研修会が行われました。



ボディショップでもエンジン診断技術は不可欠



より車体整備の実際に即したカリキュラムで開催

感動夢工場・四輪工房トレーニングを開催

…感動夢工場・四輪工房…

感動夢工場・四輪工房では、本年も学校法人日栄学園日本自動車大学校様のご協力により、アライメントの基礎知識・実車調整・アライメント変化による操縦性体験などを目的とした「アライメントテクニカルコース」、及びボディ・サスペンションのトータルセッティングの研修とテストコースを使用した実体験を行う「トータルアライメントテクニカルコース」の2トレーニングを開催しました。今回は「アライメントテクニカルコース」が8月26日、27日の2日間、「トータルアライメントテクニカルコース」が26日から28日までの3日間、感動夢工場会員のほかMSC経営戦略会議、セレットクラブその他の参加者も交え、(株)バンザイの成田主事を講師として座学、実習、走行体験など充実したカリキュラムを修了しました。



ビーダイナを使用したアライメント実習



レース仕様車を前にレクチャーが行われた



NATSのテストコースでアライメントセッティングの走行変化を体験

BANZAI GUIDE

2009新商品・新ビジネス内覧会 まもなく開幕

本年7月を皮切りに全国16会場で開催し、ご好評を頂いております「2009新商品・新ビジネス内覧会」はおかげ様であと2会場となりました。各会場ではこれからのサービスに不可欠なエンジン診断機器や、新しいビジネスの創造につながるCVTサービス機器、その他各種最新の整備機器がお客様の注目を集め、また各種セミナーも盛況となりました。バンザイでは今後とも皆様のサービスビジネスのご支援として、各種情報の発信、ご提供をまいります。ご来場いただきました皆様に、厚く御礼申し上げます。また今後の2会場へのご来場を、心よりお待ちしております。



ミニリーダーなど診断機器も注目的(北本会場)



各種セミナーも盛況(北本会場)



新ビジネスとして注目を浴びるCVTサービス(北本会場)

今後の開催スケジュール

- 10月29日(木) 北陸会場
 - 11月5日(木)、6日(金) 福岡会場
- ※詳細につきましては各支店までお問合せください

各地会場へ、多数のお客様にご来場いただきました



宇都宮会場



広島会場



新潟会場



名古屋会場



長野会場



岡山会場



大阪会場



高松会場

編集後記



朝、ドキドキしながら新幹線に乗り込み、訪問させて頂いたのは、コーンズ・アンド・カンパニー・リミテッド大阪サービスセンター様です。丹下憲孝さん設計の建物に目を奪われ、普段なかなか見られない高級車がズラリと並んだ清潔感漂う店内。整理整頓、白を基調とした清潔感あふれるサービス工場。フェラーリ・マセラティ様で

は、赤と青のラインが、ベントレー・ロールスロイス様では、ブリティッシュグリーンラインの壁の下部に入っていました。またフェラーリ F2005の1/1写真が飾ってあったのは、興奮しました。今後もバンザイの製品がコーンズ様の作業効率化に、より一層貢献できれば幸いです。

<荒井>