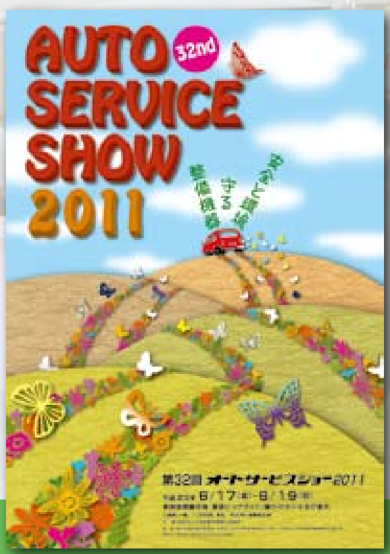
いよいよ開催!!

第32回 オートサービスショー2011

バンザイブースへぜひご来場ください。

バンザイがご提案する、未来サービスへのソリューションを一堂に展示!



6/17(金)～6/19(日)

会場:東京国際展示場「東京ビッグサイト」

バンザイブース 東館5ホール及び屋外展示場

AUTO SERVICE SHOW

※写真は第31回オートサービスショーのものです

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

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
東大阪市長田東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

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

●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

2011 Spring 278

特集 BANZAI NEWS

感動品質 3rd Stage
感動ソリューション
最新技術で実現する　エコロジー＆エコノミー

商品のサービスとおもてなしのサービス 2つのサービスで「個」の対応を実現しよう!

BANZAI NEWS
2011 Spring 278

弘前城 ―― 青森県弘前市

春遅い北の国にもようやく桜前線がやって来ました。弘前城のお堀端から眺める天守閣は、青空をバックにくっきりと優美な姿を花かげからのぞかせています。春の訪れとともに花は咲き、やがて散り、幾百年もの巡る季節を見つめて、お城も石垣も静かな時の流れの中にたたずんでいるようです。

★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
22日　夏至

●目　次

★特　集【感動ソリューション 最新技術で実現する エコロジー&エコノミー】… ①
商品のサービスとおもてなしのサービス
2つのサービスで「個」の対応を実現しよう！
★モデルショップ訪問①【トヨタカローラ秋田株式会社　秋田南店】… ⑥
「見えるサービス」で感動を演出する
ユニークな新感覚のサービスショップを実現
★モデルショップ訪問②
【学校法人電波学園　愛知工科大学・愛知工科大学自動車短期大学】… ⑧
自分の夢にチャレンジできる、
未来のエンジニアのための環境を実現！
★ショールーム… ⑩
★トピックス<海外情報>タイ… ⑫
(株)トヨタリブラ　新店舗・
サービス工場をバンコクに開設
★EPOCH… ⑭
★ロータリー… ⑯
★BANZAIガイド… ⑰

特集 BANZAI NEWS

感動品質 3rd Stage

感動ソリューション

最新技術で実現する　エコロジー&エコノミー PART 2

商品のサービスとおもてなしのサービス 2つのサービスで「個」の対応を実現しよう!

4月、本格的な春の訪れとともに、新しい年度を迎える企業や、新しい生活を始められる人々も多いことでしょう。企業も人も、これからが本当のスタート、気持ちも新たに新年度への取組みを始動したいものです。さて感動品質の3rdステージを目指す本シリーズ。前回のテーマ、「お客様」に続いて今回は「サービス」をテーマに、「感動ソリューション」への展開を考えてみましょう。

車はますます大切な生活のパートナーに

さて、本格的な春到来とはいっても、日本列島の北と南では2カ月近い季節感のズレがあります。今年の冬は各地での大雪やそれにともなう災害などが連日のように報道されていました。雪国と雪のない地域、それぞれの気候の差もさることながら、日本もこうしてみるとつくづく広大に思えてきます。

それと同様に、それぞれの地域性も社会環境も大きく異なることはいうまでもありません。経済環境や生活の利便性という意味でも地域差が大きいのが現状です。交通というインフラだけを見ても、いまでは大都市の中心部ならば公共交通機関だけでも不便を感じることはないかもしれません。しかし地方へ行けば鉄道やバスも年々不便になるばかり。学生の通学時間帯にはかろうじてダイヤが維持されていても、それ以外の時間帯は本数も少なく、生活の足には程遠いといった地域も少なくありません。そんな実態にふれてみると、昨今よく聞かれる車離れという現象にしても、都市部と地方では事情がまったく異なることがわかります。

それに加えて高齢者の割合が増えている現状では、まさに車は生活の足、移動手段であると同時に生活のパートナーという位置を占めています。買物も、病院への通院も、車がなければ日常の用を足すことすらままなりません。そうした現状からみると車離れどころではなく、自動車と自動車サービスは生活に密着した安心をサポートする、ますます重要な役割を担っているといっても過言ではないでしょう。

あいまいな「サービス」の概念について考える

ところで私たちが普段何気なく使っているサービスという言葉ですが、英語のServiceは「奉仕」などと訳されていますが、奉仕の意味もどちらかといえば社会奉仕、奉仕活動などの概念があるためか、イメージとしてはあまりビジネスとは直結しませんね。

経済用語としてのサービスは「売買したあとにものが残らない、効用や満足などの提供」などと定義されています。「形のない財（＝商品）」とも言い換えられます。つまり「無形の商品」ですね。形はなくとも立派な商品ですから、この場合のサービスは当然ビジネスとして対価が発生するし、利益の対象になるわけです。

ところが日本で普通に「あの店はサービスがいい」などと言えば、これは「おもてなし」が良いという意味であったり、他の店より「料金がおトク」であったり、いつも「おまけ」を付けてくれる、などといった意味で使われることが多かったようです。したがって「サービス＝安いこと」であったり、場合によっては「サービス＝無料」、といったイメージが付きまとってきたことは否めません。

そういう背景もあって、サービスとひと口にいっても「アフターサービス」つまり「メンテナンスを提供する」という意味で使うサービスと、おもてなしという意味のサービスがあり、普段の会話ではこの二つの意味を使い分けていることが多いようです。先ほどの「あの店はサービスがいい」もその一つ、また「あの店のサービスは優秀だ」といったようにです。

いわば本来の「商品としてのサービスの提供」という「ビジネス」を円滑に行うための親切ていねいな応対であったり、買い手の顧客（個客）に対する感謝の表現であったりするのが「態度的サービス」ということです。そしてこうしたコミュニケーションに一貫しているのが「おもてなし」の精神といえるでしょう。そしてビジネスとしての収益源となるのが本来の商品としてのサービス、点検や整備ということになるわけです。もちろんサービス業として、どちらも大切な要素であることは間違いありません。

「修理・整備」から「サービス」へ

わが国でサービスという言葉を最初に使ったのは、自動車草創期の日本自動車株式会社の社長、石澤愛三氏であるといわれ、また看板に初めて「サービスステーション」の文字を掲げたのは、バンザイの創業者、柳田諒三が大正14年に設立したエンパイヤ自動車の芝浦工場であったといわれます。これは当時フォードが販売店に課した3つの条件の一つに「所定の陳列所（ショールーム）、サービス工場を有すること」とあったためです。

「（同工場の看板に）サービスステーションと大きく掲げたのがサービスという言葉の元祖といっても過言でなく、当時サービスの説明になかなか骨を折ったような次第である」と、柳田は著書「自動車三十年史」に記しています。つまりサービスという言葉の意味する「無形の商品」という概念の抽象性が、それまで「奉仕」に対してチップを払うような習慣のなかった日本人にとってはなかなか理解されにくかったのです。

ところがその後「サービス」という用語が普及してきた背景には、こうしたサービスの中身はともかく、たんに「整備」をサービスと読み替えただけで広まってきたような印象があります。百貨店がデパート、床屋がヘアーサロンといったように、一般的な外来語信仰と同列で、なにやらカタカナにしたほうがかっこいいから、オシャレそうだからという単純な理由もあったのではないでしょうか。

形のない「サービス」をプレゼンテーションする

もともと自動車整備は「修理」からスタートした歴史を持つだけに、車が進化して壊れにくくなるとたんなる「修理業」では成り立ちません。そこでユーザーへの一歩進んだ提案として、安全性、快適性にコンセプトを置いた予防整備の必要性を認識していただくことが不可欠になってきました。

ところが、直してナンボ、ではありませんが、とくに不具合があったわけでもないのに「点検、整備」にはどうしてこんなにお金がかかる

の？と、ユーザーの心理には素朴な疑問が根強くあったようです。故障修理ならば「直った」という事実がサービスの結果として明らかなのですが、点検・整備では「とくに異常ありませんでした」だけでは、「サービス＝商品」という実感がありませんね。とくに車検整備などでは費用もかさむだけに、どうしてこんなにお金がかかるの、といったように…。「形のないサービス＝見えないサービス」に対して適正な対価をいただくにはそれなりの段取りが必要です。説明もなしに「はい、車検完了です。費用はこれこれです」では、お客様の心理には「？」が残ってしまいます。
最近は人間ドックなどでもドクターがパソコンの画面で説明するようになっています。自動車サービスにおいてもこうした工夫が採用できますね。以前は取外した実際の劣化部品で説明してくれたようなケースもありましたが、最近では交換部品の状態を写真でご説明しているサービス工場もあります。また実際のサービスの様子をテレビカメラでリアルタイムにお見せできる設備を備えた整備工場もあります。いずれも形のないサービスを「見える」形にしてプレゼンテーションするための工夫です。最近発売された内視鏡のようにエンジンルーム内部やエンジン内部を映像で見ることができるシステムを活用するのも、これからの見えるサービスにはお勧めです。エンジンフラッシングなどのサービス提案にも活用できるのではないでしょうか。

「個」への対応＝サービスはお客様の数だけ

サービスの定義のなかで、前述の「無形性」のほかに「同時性」という要素があります。生産と消費が同時であるということです。すなわちサービスは「個」対「個」、提供側と受ける側が同時にいなければ成り立ちません。そしてもう一つ、サービスの「不均質性」、すなわちひとつとして同じサービスはない、ということです。一人ひとりのお客様、一台一台の車の状態がすべて異なるように、それに対してサービスもすべて異なるわけです。さらに「協働性」があります。サービスという商品は提供者と受け手が協働して作るものだというのです。つまり医療でいうなら手術のようなサービスです。
バンザイでは今年のニューイヤーインフォメーションで「感動ソリューション」を実現するための3つの要素として「品質＝より良いサービスを」、「価格＝納得の価格で」、「時間＝最適な時間で」提供することが必要であるとしています。つまりお客様の要求レベルは「個（それぞれ）」に異なるわけですから、その「個」への対応が必要不可欠なのです。
例えば「より良いサービス」については、部品は早めに交換したほうが安心、というお客様もいれば、使用限度まで使ったほうがエコだと考えるお客様もいるでしょう。また「納得の価格」については、安ければそれに越したことはないと考えるお客様も、費用は掛かってもきちんと診て欲しいというお客様もいます。時間にしても、早く整備してというお客様と、どうせ来週まで乗らないからというお客様では対応が異なりますね。
すなわちお客様のカーライフが千差万別であるのと同様、その対応にもお客様の数だけ「最適」な「感動ソリューション」があるということになります。

データを「個」への対応に生かす

優れた料理人は献立を作る前にお客様の背景を知ることから始める、といわれます。その背景とはたんに「好み」というばかりでなく、生まれや家庭などお客様のプロフィール、ヒストリー（経歴）などまでが含まれるのだそうです。一流といわれる職人はお客様一人ひとりのプロフィールが頭に入っているというからすごいものです。自動車サービスではとてもそこまでは真似できませんから、これを顧客データの支援を借りて行うわけです。システム化ですね。来店される前にお客様のデータを見て本日行うサービスの内容を確認するとともに、整備履歴、診断データを見てお勧めサービスをご提案したりするわけです。

あるサービス工場ではお客様のデータシステムを工夫して、家族構成や他の保有車など多様なデータを入力できるようにしているとのことでした。いわば、システムで納まりきらないこういうランダムなデータがお客様とのコミュニケーションを強化する上で大切だというのです。

感謝の気持ちを「見える」サービスに変える

現在でもサービスという言葉の持つあいまいさのゆえに、お客様に説明するのに苦労されているということがありますね。
サービスの有料化の一方で、例えば従来から慣習のように行われている、納車時の洗車サービスなどは有料化できませんね。お客様の手元にお車をきれいにしてお返しするというサービスは、これも「おもてなし」の気持ちを形に変えた行為だからです。それならば、むしろおざなりなサービスでなく、一生懸命取り組んでいますというスタイルをアピールしたいものです。
これもあるサービス工場では手洗い洗車に使用するクロスを、ボディ洗い用、ボディの拭き上げ用、窓ガラス用と別々に分けています。ポイントはこの3種類のクロスを色分けして、専用のワゴンにそれぞれ置き場所を決めて配置していることです。お客様にも分かりやすいように、それぞれのクロスの用途も大きく明示しています。つまりお客様にアピールすることが大切だと考えているのです。「感謝を込めて、ていねいに洗車しています」という「気持ち」を「見える」ようにした工夫といえるでしょう。感動ソリューションの基本も、やはり見えないものをどのように見えるようにするか、そうした工夫の延長線上にあるようです。

「見えるサービス」で感動を演出する
ユニークな新感覚のサービスショップを実現

秋田県内に16店舗を展開するトヨタカローラ秋田(株)ではこのたび「秋田南店」を移転新築し、来店型のショップ構想のもとに、見えるサービス工場、コインランドリーを併設した待合コーナーなど、ユニークな新感覚の店舗づくりを実現、お客様の感動につながる各種の「おもてなし」への取組みが注目されます。

営業本部 サービス部
技術・教育グループ GM
加藤　敏春氏

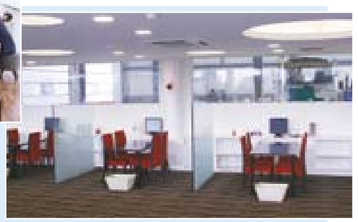
秋田南店　店長
下坂　勝也氏

秋田市から横手市方面へ向かう国道13号線に面した新店舗

店舗の左右に張り出したキャノピー、降雪時のご来店にも配慮

ショールームの天井には秋田杉を一面にデコレーション

上のフロアの待合コーナー。喫茶コーナーも上下フロアに設備


ショールームのフロアから一段低まった落ち着き感のある商談コーナー

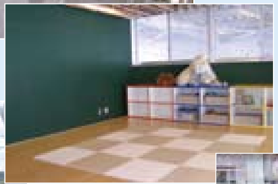
杉の香りに包まれる、プラスアルファの演出

秋田市の南郊、国道13号線に面した秋田南店の新店舗は敷地約1,000坪、広い間口のパラペットに描かれたオレンジのコーポレートカラーがひときわ鮮やかです。

店舗に入るとまず気がつくのはほのかな杉の香り。天井一面に装飾された秋田杉の板が照明に柔らかさを与え、爽やかな香気をただよわせています。

もうひとつ目を引くのは上下2層に分けられたフロア構造です。1階は商談スペース、2階は主にサービスをお待ちのお客様のためのスペースとされ、その一角を区切ってコインランドリーが設置されています。「せっかく来店していただいたお客様のために、少しでも感動を味わっていただきたい」と下坂勝也店長。来店型店舗として気軽にご来店していただくための設備、演出効果が盛り込まれています。

待合コーナーから見たショールーム、吹き抜けのような開放感


待合コーナーのキッズコーナー、左側の壁はいたずら書きOK

車椅子のお客様にも専用リフトでバリアフリーを実現

大物洗いもできる待合コーナーのコインランドリー

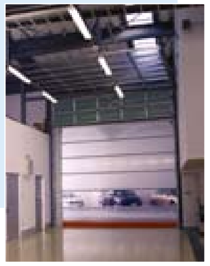
「見えるサービス」で清潔、正確さをアピール

サービス工場は5ストールと検査ライン。タンデムリフト4基、ワークステージリフトが2基設置されています。工場内はショールームの各フロアからガラス張りの窓を通してひと目で見渡せるようになっています。

「見えるサービス」のコンセプトは、同社ではすでに追分店ほか各店舗で実現されているそうです。「サービスは暗い、汚いというイメージがありましたが、ここでは逆です。きれいな工場できちんと整備しています、だからお客様にもご来店して見ていただきたいということです」と加藤敏春GM。「見られる」側のエンジニアとしては、「すでに10年も取り組んでいますので、特に違和感はありません」と下坂店長。清掃の容易なフロアになったことで、つねに清潔な作業環境が実現できたとのことです。

右側キャノピーが出口
入庫から出庫まで、一方通行のレイアウト

オーバースライダーと透明のハイスピードシャッターで明るさと風除け対策


出口側にも二重シャッターを設備

5ストールにタンデムリフト4基、ワークステージXリフト1基を導入

トリプルテスターと固定式フリーローラー、ワークステージXを備えた検査ライン

工場全体がお客様の目に触れるだけに、整理整頓を徹底

つねに清潔な服装、清潔なストールでお客様にアピール

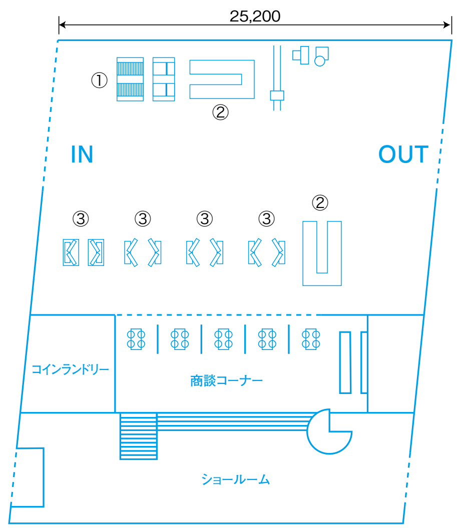
不使用時の工具等は決められたスペースに

入庫予約、作業の平準化で残業ゼロを実現！

来店型の販売・サービス体制についても同社ではすでに10年来の取組みを続けられており、サービスは基本的に予約制で、平日、土日曜を問わず完全に作業を平準化されているとのこと。

工場全体がお客様の目に触れるだけに、ストールには部品や廃タイヤなどはいっさい置かれていません。「そういうものは工場内にはあってはいけないもの、置かないことが前提なのです」と加藤GM。「予約制なので部品やタイヤもジャストインタイムで必要なときに必要なだけ、余分なストックもありません」と下坂店長。「見えるサービス」の効果は「基本に忠実な作業」や、清潔な作業スペースの実現にもつながっています。

こうした全社員の取組みを通じて、同社では全社体制での「残業ゼロ」を実践。「残業をしない、その空いた時間を有効に、個人を成長させるために使って欲しい」というのが、同社の伊藤哲之社長の考えとのこと。ユニークな新店舗の効果がさらにCSアップにもつながっていくことが期待されています。



①検査ライン　②ワークステージX　③タンデムリフト

（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。）

自分の夢にチャレンジできる、未来のエンジニアのための環境を実現！

自動車整備士の教育機関として全国に8校存在する短期大学のひとつ、愛知工科大学自動車短期大学ではこのたび自動車整備技術の総合的な教育施設として、実習場と教室からなる5階建ての新自動車棟を開設、各種の最新設備と快適な学習環境のなかで、次世代のエンジニアの育成を目指しています。

自動車工業学科
学科長　教授
中島　守氏

愛知工科大学・愛知工科大学自動車短期大学のキャンパス。右から2棟めが新自動車棟

開所式では学生も交えてテープカットを挙行

新自動車棟の外観

第一自動車実習場にはビッグワークステージX、タンデムリフトが各6基（1階）

床面はフロアごとに色分けされている

全フロア、すべてのストールに排気ガス排出ダクトを設置（1階）

アライメント対応・床面フラット仕様のフラットワークステージX（1階）

3Dホイールアライメントテスター「ジオライナー」（1階）

わが国唯一の４年制・１級課程を併設

愛知県蒲郡市の丘陵地帯にひろがる広大なキャンパスに建設された新自動車棟は、延床面積約5,100平方メートル。1〜2階は2級整備士の資格取得を目指す同短大の実習場および教室として、また3〜4階は同短大の姉妹校であり、わが国で唯一4年制大学として1級整備士の教育課程を持つ愛知工科大学工学部の実習、教育設備にあてられています。すなわち短大卒業及び2級整備士の取得後、4年制大学の3年次に編入することで、学士と1級整備士を同時に取得できることが同校の最大の特徴となっています。

サービス機器にも細心の気持ちを込めて…

今回の新自動車棟の建設は1987年に愛知技術短大としてスタートして以来25年ぶり、全面的な設備一新計画として実現されたものです。1〜4階の実習教室には合計40基の各種リフト、検査ライン、3Dホイールアライメントテスター、走行試験機を初めとする最新設備が導入されているほか、排気ガス排出ダクト、冷暖房など環境面の設備により最高の学習環境を実現されています。

「設備はお金をかければいいものが揃いますが、それだけでなく私たちの情熱、魂をその中に投入していくことが大切です」と、同短大自動車工業学科学科長の中島守教授。「機械や測定器は冷たいものではなくて生き物、粗い使い方をすれば粗い答えが返ってきます」、すなわち細心の気持ちで使っていけばリフトや設備機械もそれに応えてくれる、そういう気持ちを持った学生を育てたいというのが中島教授はじめ同校スタッフの信念だそうです。

据付ピットの浅いイーグルリフトは上層階への設置も容易（2階）

実習車両も最新車種（2階）

床面がフラットになるイーグルリフトは実習教室にも最適（3階）

スーパーマルチテスターとネットワークシステムを導入した検査ライン（1階）

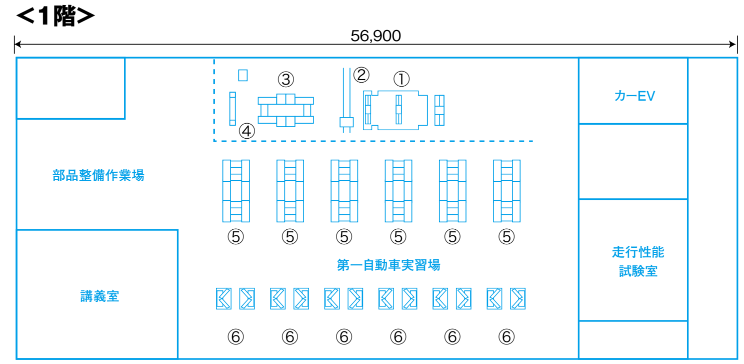
全自動ヘッドライトテスターで検査の実習

スーパーマルチテスターでブレーキ、スピードメーターの実習

一人ひとりの個性を生かせる教育を…

「ディーラーさんをはじめ企業の要望も多岐多様になっています。各種の資格と同時に、CSにつながる即戦力としての人材が求められています」と中島教授。そのため同校では整備技術の教育にとどまらない「心・技・夢」を教育指針として、「学生個々の個性を生かせる教育」に取り組まれています。

「心を磨き、技を極め、夢に挑む。心はすなわち挨拶です。腕が良いだけでなくお客様と対応できるエンジニアであること、そしてそれは自分の持っている夢に向かってトライするために必要不可欠なものなのです」（中島教授）、そしてそのような夢を持った卒業生を、これからも自動車業界に送り込んでいきたいと熱意を込めて、日々の教育にあたられています。



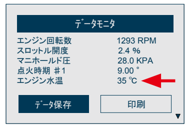
①スーパーマルチテスター
②全自動ヘッドライトテスター
③アライメント対応フラットワークステージX
④ジオライナー 3Dホイールアライメントテスター
⑤ワークステージX
⑥タンデムリフト

（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。）

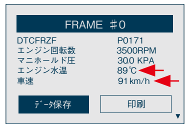
SHOW ROOM

TPM1000BZ マルチコードリーダープラス

故障診断機としてご好評頂いているコードリーダーが、より充実して新登場。
P･B･C･Uコードの読取･消去が可能なばかりでなく、バンザイオリジナルの充実した作業サポート機能が内蔵されました。
CAN通信車に対応可能で、その一部の使用例をご紹介いたします。



アイドリングが高い。10分以上の暖機をしても水温が35℃と表示している場合…
データモニタからトラブルシューティングが可能です。
水温センサー系の異常？サーモスタットが開きっぱなし？



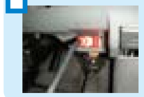
故障コードが入っているが現象が確認できない。
フリーズフレームデータの水温89℃、車速91km/hの値から…
暖機終了後、高速走行時に故障コードが入ったと推測できます。

操作は簡単！

レスポンスが速い!!

エンジン･ABS･エアーバックはダイレクトに数秒で診断可能。
全自己診断では約2分で全システムを診断可能。

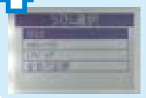
1 コネクタに接続



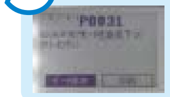
2 イグニッション ON

3 カーメーカーを選択

4 診断



5 故障表示



ハイブリーダー（ブレーキフルード電動自動エアー抜き交換機）

斬新なデザインと作業性を重視した設計！

ランプとセンサーで新油缶の残量をお知らせします。

車輪を大口径車輪にし、移動がよりスムーズに行えるようになりました。

アダプターは使い勝手の良い上部に収納されています。
車種別の専用アダプターが豊富に用意されているのはハイブリーダーの大きな特長です。

ハイブリッド車のブレーキシステムは従来の車両とは異なります。
ブレーキマスターシリンダーの液圧が全ての車輪に掛かるとは限らず、電動油圧ポンプの液圧が直接掛かる車両もありますが、ハイブリーダーで連続圧送すれば簡単にエアー抜き作業が行えます。

型　式	適応車（アダプターセット）	動　力	トロコイドポンプ	タンク容量	本体寸法（W×D×H）	重　量
BB-1000R	全車種用（軽～大型車）	AC100V 100W	圧送1台 吸入及び残圧抜き1台	18L	470×450×965mm	42kg
BB-910R	乗用車用（軽～2t車）					
BB-920R	トラック用（2t車～大型車）					
BB-2000R	2液対応乗用車用（軽～2t車）		圧送2台 吸入及び残圧抜き1台	18L･1L	450×490×910mm	25kg

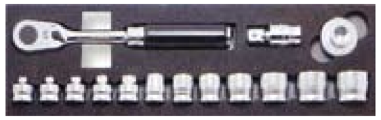
Zシリーズ 新ソケットレンチセット （差込角3/8）

次世代の「メカニックスタンダード」コンパクトソケットレンチ！

狭い箇所へのアクセスが要求される近年の自動車整備の作業環境への対応に適したソケットレンチの新登場です。

- ●ソケットはより短く、薄く、ラチェットハンドルはよりヘッドを小さく、ギヤを細かく等々実践的な仕様設定されています。
- ●四角凹側を凸側の二面幅に極限まで近づけることにより、接合部分のガタつきを低減させています。
- ●接合されたお互いを引き付け合う作用を引き出す新形状ボールディンプルを採用。
- ●ソケットの交換（脱着）がし易くなりました。

3285Z　フルセット



3285ZA　ベーシックセット

型　式	3285Z	3285ZA
セット内容	●新ソケット12個（5.5、6、7、8、10、12、13、14、17、19、21、22mm） ●新ラチェットハンドル1個　●新クィックスピンナー1個 ●新ユニバーサルジョイント1個	
	●新ディープソケット4個（8、10、12、14mm） ●新スパークプラグソケット3個（14、16、20.8mm） ●新スピンナハンドル1個 ●新エキステンションバー3個（75、125, 250mm）	—

ランドリー（自動部品洗浄機）

さらに使い易くなり、より効率化を向上！

- ●本体のフチが30mm低くなり、洗浄物の出し入れが楽になりました。
- ●片手で蓋をロックできるようになり、より操作性が向上しました。
- ●空焚き防止用フロートスイッチが安全装置として、追加されました。

型　式	L-800B
洗浄物最大寸法	⌀800×400H（mm）
洗浄物最大重量	120kg
洗　浄　方　法	ノズル固定･テーブル回転
電源･消費電力	AC200V 三相 8kW（モーター＆ヒーター）
本体寸法（W×D×H）	約1,060×1,145×1,200mm

タイ国のトヨタ車販売・サービスに、最新鋭の設備とノウハウを導入

海外情報　(株)トヨタリブラ　新店舗・サービス工場をバンコクに開設　■タイ

新店舗の外観。近年住宅地として人口が急増しているエリアへの出店

東南アジアにおける自動車の生産国として、近年飛躍的な発展をみせているタイ国。2010年度はタイ国史上最高の年間80万台超の販売台数を記録し、自動車の販売市場としても大きく拡大しています。豊田通商(株)とトヨタカローラ八戸(株)の出資によるタイ国における自動車販売会社(株)トヨタリブラ(藤井章広代表取締役社長)では、このたびバンコク首都圏内のWatcharaponに同社としては2拠点目となる販売・サービスの新店舗を開設、ますます増えるタイ国自動車需要に対応するべく営業を開始しました。

ショールーム前に並ぶエアーポール

道路に面したサインポールで新店舗をアピール

鈑金工場、一般整備工場棟の外観。店舗と共通のデザイン

ショールーム入口

ショールームにはカムリ、ヴィオス、ヤリスなどタイ国内生産のトヨタ車が並ぶ

ずらりと並んだ商談ブース

「見えるサービス」も日本同様

■バンコクに2番目の拠点が誕生

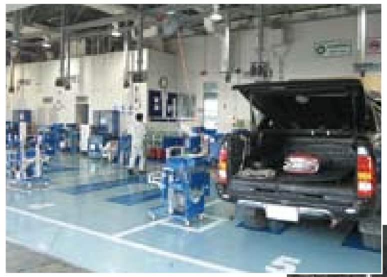
豊田通商(株)では世界の30カ国に約110拠点の自動車販売のグローバルネットワークを展開しています。その一社、(株)トヨタリブラはタイ国におけるトヨタ車の販売、サービスを中心とする事業を行っています。
今回、新店舗が完成したのは、バンコク首都圏内北部のWatcharapon。近年住宅エリアとして発展し、人口が急速に伸びている地域で、高速道路IC、主要道路にも程近く、都心へのアクセスも非常によい立地です。新店舗の概要は、約8,000㎡の広大な敷地に店舗約1,745㎡、サービス工場約1,942㎡、中古車販売及びその他サービススペース320㎡となっています。

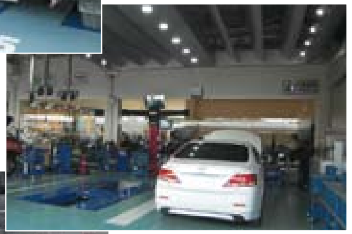
2ルームブースと奥にも1基、計3基のブースで高い塗装品質を実現

各種の車体修正装置を導入、あらゆるダメージに対応

ブースとプレパレーションエリアの間はスライドレールで移動、高度な効率化を実現

車体整備工場内の一般サービスストール


クイックサービスストール、サービスはすべて現地スタッフが担当


アライメント、足回りサービスなどを行うハイテクストール

効率的なサービスに、日本で培った数々のノウハウを導入

■効率化、環境面でもハイレベルな工場に

周辺の環境と調和した近代的な店舗は、明るく清潔なショールームと最新の設備を導入したサービス工場からなっています。サービス工場はクイック整備5ストール、ハイテク整備2ストール、一般整備8ストール、B&P16ストールとなっており、プレート・アーム兼用タイプのリフトをはじめとする効率化、省力化機器を導入、明るく環境面でも優れた工場となっています。
また効率化を図るため、サービスショップのレイアウト・使用機材は基本的に本店と同様とし、両店舗間での人事異動等にもスムーズに対応できる計らいがなされています。バンザイでは現地法人のバンザイタイランドが設備全般を担当。納入から施工まで、万全のサポート体制で臨みました。

■トヨタ車の販売、サービスをさらに飛躍へ

正式オープンは2010年10月15日、タイ国トヨタ自動車、豊田通商、カローラ八戸他多数の来賓が出席の下、開所式が盛大に開催されました。バンザイからは取締役副社長、中村正人が臨席、新店舗のスタートを祝福しました。
新店舗の開設により、(株)トヨタリブラではタイ国におけるトヨタ車の販売とサービスを通じて現地顧客との一層の信頼関係を構築できるものと期待されています。

EPOCH　EPOCH

整備機器を安全に使用いたしましょう PART 2

整備機器の取扱いについては、間違った方法で使用したり、始業点検や保守点検を怠ると思わぬ事故につながることがあります。
バンザイが作成している「安全の手引き」の一部を前号に続いてご紹介いたします。

リフトの安全使用

機種によっては該当しない項目もあります。

部品脱着のために車の下に棒等を当てての下降禁止

車が突き上げられることで落下し、重大な事故につながる危険があります

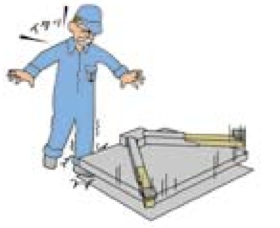
重量物の脱着による荷重バランスの崩れに注意

バランスが崩れて車が落下し、重大な事故につながる危険があります

片上げ厳禁（前後・左右）

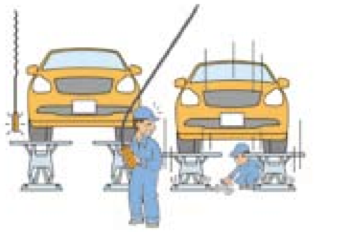
車の落下はもちろん、リフトに過度な負担が掛かり安全性が損なわれる恐れがあります

下降時にリフトの下に足を入れない



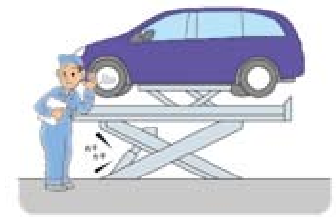
挟まれて重傷を負う危険があります

リモコンの取り間違えに注意すること



誤って他ストールの操作をし、車の下敷きになり、重大な事故につながる危険があります

安全装置が働いているか確認すること



安全装置が働かないと、車が落下し、重大な事故につながる危険があります

傾斜地や軟弱な場所で使用しない

本体が傾き受金から外れて車が落下し、重大な事故につながる危険があります

前後の姿勢を水平に保ちながら昇降すること

バランスが崩れて車が落下し、重大な事故につながる危険があります

ホイールバランサーの安全使用

機種によっては該当しない項目もあります。

回転中はホイールガードをあけないこと

小石やウェイトが飛び、重傷を負う危険があります

測定前にタイヤ溝の小石やゴミを取り除くこと

小石が飛び、重傷を負う危険があります

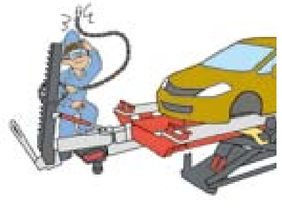
巻き込まれるものを着用しないこと

巻き込まれて重傷を負う危険があります

ボディフレーム修正機/塗装ブース/溶接機/油圧プレスの安全使用

機種によっては該当しない項目もあります。

引き作業中にクランプやチェーンが飛ぶ範囲に立ち入らないこと



クランプ部がちぎれて飛び、重傷を負う危険があります。セーフティワイヤーを必ず使用してください

ブース内には直火や電気器具を入れない

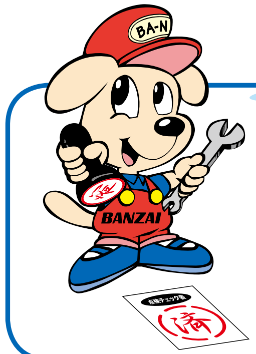
火災の原因になります

アームや可動部に指を入れない

クランプされ、重傷を負う危険があります

テーブル止めピンを確実にセットすること

テーブルが落下し、重傷を負う危険があります



リフトの点検とご相談はプロにお任せください!

リフトの点検・取扱い説明は「リフト点検資格者」にお任せください!

（社）日本自動車機械工具協会では、リフトの点検を適切に実施し、正しい使用方法のアドバイスにより、事故を未然に防止するため「リフト点検資格者」の認定制度を実施しています。
バンザイでは全国で279名（平成23年1月現在）のサービスマンが「リフト点検資格者」の認定を受けています。

MSC経営戦略会議
第3回「後継者を担う会」開催

MSC経営戦略会議では、会員各社の次世代を担う後継者の相互研鑽の場として、第3回目となる「後継者を担う会」を2月3日、4日の2日間、神奈川県大和市の平田自動車工業(株)を会場として開催しました。今回は(株)フロントオフィスの代表取締役、野崎英直氏と平田自動車工業(株)の代表取締役、平田行雄氏を講師として研修とショップ見学を行いました。
今回の研修で野崎講師は「部下育成の実践」をテーマとして、会社経営全般を見渡した教育プログラムのあり方とキャリアパスプランについて、現場の実例をまじえながら後継者としての心構え、実践的な教育のステップについて分かりやすく述べられました。
また平田社長はMSC経営戦略会議の発足当時からの中核メンバーとして、先進的な取組みを継続されてきた平田自動車工業の現状と今後の経営課題について、自身の経験を踏まえた講演を行われました。
また2日目は同社の「カーメディカルセンターHIT」の横浜店と大和店を見学。車検、点検、車体整備、保険販売、さらにカーケア＆タイヤショップまで、専業整備工場としてトップレベルの実績をあげる同社の経営戦略のあり方を実地に体験、2日間の研修を終えました。

後継者たちへの熱い思いを語る、平田自動車(株)社長、平田行雄氏

経営理念に基づいた人材育成のステップを詳しく説明する、(株)フロントオフィス、野崎英直氏

平田自動車工業では業界に先駆けて「カーメディカルセンター」のコンセプトを導入
(上)大和店(右)横浜店

DRPサービスの最前線を視察
(本社車体整備工場)

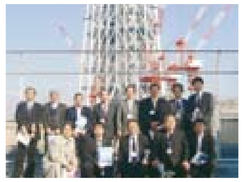
感動夢工場
第10回定時総会　第20回研究会開催

感動夢工場では2月22日、23日の2日間、東京港区のバンザイ芝ビルの会議室において第10回定時総会ならびに第20回研究会を開催しました。総会においては平成22年度事業報告および収支決算報告、役員改選、さらに23年度事業計画および予算案の各議案がそれぞれ審議の上承認されました。
研究会では記念講演として(株)エフアンドエムの取締役、原田博美氏より「銀行のホンネ教えます！Part2～売上を変えずに会社にお金を残す方法～」と題して講演が行われました。原田講師は銀行の企業評価のポイントとして財務評価の格付けの重要性を強調するとともに、中小企業向けの減税枠の活用、就業規則のポイント、雇用助成金の活用まで幅広い視点からの経営ノウハウを披露されました。
2日目はヘッドライトテスターメーカーの渡辺電機工業(株)調布工場の見学、完成間近の東京スカイツリーの見学など、内容の濃いスケジュールをこなして二日間の研究会を終了しました。

HV、EV対応、診断の有料化などの課題克服を呼びかける、会長の高間専逸氏

幅広い経営ノウハウについて解説する(株)エフアンドエム、原田博美氏

すれ違い灯検査の導入、ヘッドライト構造の多様化など、さまざまな技術進化に対応する最新ヘッドライトテスター製造の現場を視察


東京の新しいシンボル、完成間近い東京スカイツリーを見学

BANZAI GUIDE

MSC経営戦略会議　第34回実務者研修会
新企画「ハイブリッド故障診断セミナー」を開催

MSC経営戦略会議がサービス実務者を対象に開催している「ハイブリッドカーセミナー」も回を重ね、通算100名を超える技術者が受講されています。そのため、今回は内容をさらにステップアップし、「ハイブリッド故障診断セミナー」として2月15日～16日の2日間にかけて、(株)あいおいニッセイ同和自動車研究所・東富士センターにおいて開催されました。
今回の研修ではスキャンツールを使用しなければ確認できないハイブリッド車のダイアグノーシスと故障診断のポイント、さらに実車のトラブルシュートなど、従来のセミナー受講者を対象としたハイレベルで非常に内容の濃いカリキュラムとなりました。
2日間にわたるセミナーは参加者の熱意ある取組みによって、両日とも終了時刻を大幅に延長するほど。受講者からはすでにHV車の入庫は珍しくないが、故障診断はこれから必須の課題、今回のセミナーは高度な内容でたいへん勉強になったと好評の声が多く聞かれました。

講師、㈱あいおいニッセイ同和自動車研究所、研修部　鈴木部長

ハイブリッドバッテリーの取り外し作業

実車による不具合個所の診断に、全員が真剣そのもの

データ解析ソフトを使用した課題の演習

東北関東地方大震災で被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。

このたびの東北地方太平洋沖地震により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。
皆様の一日も早い復興をお祈り申し上げますとともに、
バンザイでは全社をあげて皆様へのご支援に取り組んでまいります。
弊社では今回の震災により被害を受けられたお客様の復旧作業について、
本社に災害対策本部を設置し、皆様のご相談などに対応してまいります。
弊社仙台支店、関東支店の一部に被害が発生しておりますため、地区のお客様への対応が困難となっております。
状況により十分な対応が行えない場合がございますので、修理のご依頼、商品のお問合せ等につきましては
下記窓口をご利用いただきたく、お願い申し上げます。

修理対応の連絡先

技術部サービス課	月～金	9:00~18:00	03-3769-6886
	土･日･祝	9:00~18:00	090-1606-0903

商品についてのお問合せ

営　業　部	月～金	9:00~18:00	03-3769-6881

編集後記

＜バンザイタイランド　中島＞

昨年のタイ国内自動車販売台数は史上最高の８０万台を超えました。市民の消費意欲も高く、好況感を肌で感じます。タイと言えば、２００６年のクーデター以降空港占拠、赤服座り込み、デモ隊鎮圧時の銃撃戦や放火といったマイナスのニュースばかりが目立ちますが、リーマンショック後いち早く立ち直ったのはタイを始めとするアジア経済です。熱いアジアを体験しに暑いタイへ来てみませんか？

BANZAI NEWS(通巻278号)
2011年4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/株式会社萬歳パブリシティ