

新発売

直感的な操作を実現し、コンプライアンス機能をさらに充実！
トータル車検ラインシステム『ラインマスター』がモデルチェンジ
ラインマスター

Line Master
Vehicle Inspection System 2012

ALM2012

●液晶モニターを見ながら、リモコンの十字キー操作で検査項目を直感的に選択・決定！
よりスムーズな検査をサポートします。

●車検証のQRコード読み取り機能（オプション）を搭載。入力ミスを防ぎ、正確な判定基準を自動選択できます。



新発売

「自動車整備技術の高度化検討会」にて決定した標準機能を搭載！

汎用スキャンツールの決定版が新発売

普及型スキャンツール スマート・ダイアグ

SD1250

●工場に1台から、1人に1台保有を可能にする低価格を実現。

●導入時は3メーカーのソフトを自由に選択して購入。
また、必要に応じてソフトを追加いただけます。

●電気自動車やハイブリッドカーに対応し、電子ブレーキを筆頭とする各種初期化、学習などの作業サポートにも対応します。



トピックス

第3回「安全自動車サービス技能コンクール」を開催しました

去る2012年6月15日・16日の2日間、日頃鍛えたサービス技術と知識を競い合い、その成果を披露する「サービス技能コンクール」を開催しました。

本大会は、サービス事業の強化に取り組んでいく中で、その重要性を改めて再確認する貴重な機会となりました。今後も全社一丸となってサービス技術力の向上に努め、お客様にご満足いただけるサービスを提供してまいります。



▲競技風景。24名の選手の真剣な姿に熱い声援が送られました



保守点検のおすすめ

ANZEN製品を長くご活用いただくため、保守点検サービス（有料）のご利用をおすすめします。
お近くの営業マンまでお問い合わせください。

24時間サービス体制

ANZEN製品を「安心」してご利用いただくために、24時間サービス（ボイスワープ）対応をいたしております。営業時間外、および休日におけるサービス電話受付ができます。担当の営業所の電話に連絡していただければできる限り迅速な対応をいたします。

ANZENカスタマーサービス

0120-01-6361 当社の製品およびサービス、その他に関するお問い合わせは左記のフリーダイヤルまでお気軽にどうぞ。
受付時間：月～金（AM9:00～PM5:00）

ANZENホームページ <http://www.anzen.co.jp> ホームページ "ANZEN Web" ではANZENの最新情報を提供しています。

2012

Summer
VOL.56

自動車整備の最新がわかる
ANZEN NEWS

SAFETY ANZEN

CHARGE

国土交通省の自動車整備技術の高度化検討会が方針報告

汎用スキャンツールの普及・活用を目指して

自動車の電子制御化を踏まえ、国土交通省は2010年より検討会を発足し、汎用スキャンツールの活用促進や新技術に対応した人材育成の検討を行ってきました。
検討会の詳細な内容は、国土交通省のホームページにて順次公開されています。

（参考）国土交通省ホームページ

■ 汎用スキャンツール普及検討会：
http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_fr9_000005.html

■ 自動車整備技術の高度化検討会：
http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_fr9_000009.html



乗用車向けの標準仕様が決定

国土交通省は、108事業者・2,266件に及ぶ検証の結果、乗用車向け汎用スキャンツールの標準的な仕様を右表の通りにまとめました。
機能は最小限必要な「基本機能」と、必要に応じて追加できる「拡張機能」の2つで構成。「基本機能」の中でも使用頻度が高かった故障コードの読み取り・消去に関しては、現状のスキャンツールで市場のニーズを満たせることが実証されました。その反面、作業サポートなどは対応車種やシステムの早期追加・拡充が必要であり、今後の開発に反映していく見通しです。

乗用車向け標準仕様の検証結果

機能	主要システム	今後の拡充システム			
		パワートレイン(エンジン)	AT/CVT	ABS/ESC	SRS/Hアバッ
ダイアグコードの読み取り・消去	●	●	●	●	○
作業サポート	○	○	○	○	△
J-OBDII	○	—	—	—	—
データモニタ	●	●	●	●	△
フリーズフレームデータ読み取り	●	●	●	●	△
アクティブテスト	●	●	●	—	△

平成17年規制の大型車整備にはスキャンツールが必須

大型車向けの汎用スキャンツールについては、60事業者・986件の実態調査から、平成17年（2005年）規制対象車の整備にはスキャンツールの使用が欠かせないことが判明。中でもエア・サスペンション等シャシー系の情報や、「DPF強制再生」などの作業サポート機能の充実が求められる結果になりました。
また、今回の検証により平成21年（2009年）規制対象車への対応は現状不十分と想定され、自動車メーカーからの情報提供を求める基準策定や、機能の拡充が今後の課題となっています。

普及・活用に向けて業界団体による研修制度を開始

自動車整備業界における汎用スキャンツールの普及率は、機能が限定されたコードリーダーを含めても約60%*と推定されています。汎用スキャンツールの活用促進に向け、既に各地の自動車整備振興会では「基礎研修」をスタート。2013年度からは、「基礎研修」修了者を対象とした「応用研修」も開始予定です。
また、電子制御などの新技術に対応できる整備士養成のため、整備士各級のカリキュラムや、一級整備士の役割等も見直す方針。業界を挙げて、新技術への対応とスキャンツールの活用が進められています。

汎用スキャンツールの活用へ向けた研修

基本研修	応用研修
目標	汎用スキャンツールの操作・活用が一般的に行える技術の習得
スケジュール	各地の自動車整備振興会にて既に開始 2013年度から開始予定

青森日野自動車株式会社 青森営業所

青森市大字野木字山口164-82
TEL 017-729-3800

いま注目!
のショップ訪問

2012年4月、青森日野自動車株式会社の本社屋及び青森営業所が移転・新設オープンを迎えるました。築後46年が経過した旧本社屋は老朽化が目立ち、敷地や建物も手狭になっていたことから、移転とともに土地や建物の面積を拡大。さらに最新鋭の整備機器を導入するなど改善を行うことで、顧客満足度の向上を目指します。現在は車検を含め入庫台数2割アップを目指していきます。そんな同社の総社員は127名、青森営業所は36名。“どんな時でも、誠意とまごころをもって、お客様のために、お客様とともに歩んでいきます”という同社のスローガンを社員一人ひとりが高いレベルで体現しています。新天地での新たなスタートにおいて、“いい笑顔が増えた”と語る黒羽社長。スタッフが生き生きと活躍する秘訣を伺いました。



取締役社長
黒羽 勤 様

取締役 営業副本部長
戸館 幹男 様

工場長
上野山 亨 様

卓越した技術と最新鋭設備で、お客様に最上のサービスを

■「お客様に建てていただいた工場」感謝の気持ちを忘れない

「今回新設した本社屋ならびに青森営業所は当社をサポートしてくださっているお客様に『建てていただいた』と言っても過言ではありません。そして、一丸となって今まで共に歩んできてくれた全社員のおかげであります。これを機に、応援・ご支援いただいたお客様に恩返しをしていく気持ちで、私たちはより一層頑張っていかなければいけないと思っています」。開口一番、黒羽社長は力強く語ってくださいました。

また、「安全はすべてに優先する」という基本理念と社長自ら実践している5Sを社訓に掲げ、お客様からの評価につながるように努めています。実際にサービス工場では“50年先まで使おう”という思いで、それぞれの機器を大事に・丁寧に扱っているとのこと。

「何気ないことですが、お客様の車両は入庫した時よりもキレイな状態でお返しすることを徹底しています。車検入庫は洗車し、一般入庫でも灰皿の清掃やちょっとした気遣いを忘れないようにしています」(戸館副本部長)。



汚れたらすぐ清掃。“50年先まで使おう”という思いが行動に結びついていく

■あらゆる車両に対応できるようリフトにもバリエーションを

新設したサービス工場では最新のリフト機器を導入しました。一般ストールには“2分割フロアリフト”、“2柱式ツインパワーリフト”を3基。車検ストールには“2柱式ツインパワーリフト”を2基。さらに、増加傾向にある小型トラックの整備も将来的に対応できるように縦列仕様の“4柱式ツインパワーリフト”を2基導入しました。

“4柱式ツインパワーリフト”的使用状況について上野山工場長に伺いました。

「4柱式はトレーラーの整備で使用していますが、一度にリフトアップできるので安全で効率的です。また、大型車はシャシーの上にVロッドが付いていますが、今まではリジッドラックをあてて、ジャッキで上下させて微調整していました。4柱式ならリフトで調整できるのでジグごとにVロッドをのせたままスピライザーブッシュ交換ができます。これは作業効率が良く、時間

の短縮にもつながります。最近は小型トラックが増えているので、いずれ2台をリフトアップして同時に整備するようになると思います」(上野山工場長)。

“2分割フロアリフト”的使い勝手については、「車種を選ばず入庫車両に合わせて使用できます。大型と小型は車幅が異なりますので、今回は入口を2t車用の800mmに、奥が大型車用の1,200mmに設計しました。危険性も回避できるうえ、作業効率も良い。簡単にオイル交換もでき、3ヶ月点検、法定点検、一般整備などあらゆる作業に活用しています」(戸館副本部長)。

■ちょっとした工夫が作業性を格段に向上させる

オープン後は、同業者からの見学依頼も多いという同社。工場レイアウトのみならず、思わず参考にしたくなるような工夫が随所に見られます。見た目のスッキリ感を重視し、作業効率を考え設置されたリール架台もその一つ。低めに設置されているので、その上部をホイストクレーンが端から端のストールまで横行できるようになっています。さらに、照明器具もリール架台に固定されています。「天井に設置するよりも作業者と距離が近いので照度を確保できるようになりました。エンジン整備の際も手元が明るく、作業灯が必要ありません。作業性も向上したと思います」(戸館副本部長)。

また、マフラーから直接排ガスを吸引するエアダクトを一般ストールの床面に埋め込み、配管を通じて外へ排出できるシステムを採用しました。これなら寒い冬場もシャッターを閉めきったまま作業ができ、ES向上にも貢献します。サービスエンジニアが最高のパフォーマンスを発揮できる環境が整った同社。お客様に支持される工場としてますます注目を集めることでしょう。



照明はリール架台に設置。
天井照明よりも照度を確保できる



作業者の健康に配慮し、
排気ガスを吸引できる
システムを設置。
作業環境改善にも力を
入れている

兵庫三菱自動車販売株式会社 明石店

兵庫県神戸市西区森友4-12
TEL 078-928-6455

知りたい!
元気な工場の秘密

兵庫三菱自動車販売株式会社は今年4月、玉津店と旧明石店を統合。一極集中型店舗として、明石店を移転・新築しました。新店舗は、旧2店舗のほぼ中間に位置し、既存のお客様にとって来店しやすいロケーション。しかし一方で、以前の2店舗分を合わせた約3,000件の保有母体を抱えながら、従来と変わらないサービスを新店舗一つで提供しなければならないのが事実です。新店舗では充分に思考を重ね、お客様を惹きつけるレイアウトと最新設備を導入しました。25名のスタッフ(サービス13名、営業9名、他フロント・事務等)で、月間サービス入庫目標800台(車検約100台、法定点検約130台、残りは一般整備など)を掲げています。今回は、新天地で愛着ユーザーの獲得に力を入れる、同店の取り組みについてお話を伺いました。



本社 サービス本部 次長
梅野 芳彦 様

明石店 店長
児玉 知美 様

明石店 副店長
宮崎 吉博 様

“見える”整備工場と細やかな提案で顧客満足を目指す

■コンセプトは“お客様から見える整備工場”

同店の整備工場は車検ライン+8ストール。「設備はANZENさんにお任せしました」と話す本社サービス本部の梅野次長ですが、レイアウトには“お客様から見える整備工場”というこだわりもありました。そこで、整備ピットと車検ラインを含む一画をショールームから窓越しに見下ろせるように設計。見栄えを重視してリフトにフラット&フラットのリンク式を選定し、一般整備用には“ステイタスリフト”、車検ラインには“マルチフラット”を導入しました。「最初は埋設2柱式リフトにするつもりでしたが、掘削に向く土地ではなかったため、基礎が浅く済むリンク式に決めました」(梅野次長)。また、車検ラインには検査結果をモニター表示できるトータル車



“ステイタスリフト”は
上昇時も床面がフラットで見栄えがよい

検システム“ラインマスター”を導入。とことん“見える化”を意識しています。「実際、窓から整備風景を眺めているお客様が多い」と宮崎副店長。同店のこだわりは急速お客様の心を捉えているようです。

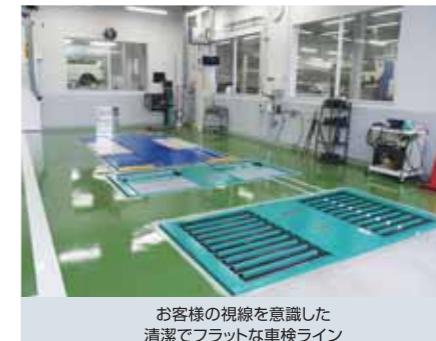
■オープンフェアで既存顧客との距離を縮める

“お客様から見える工場”を創り上げた同店。そのレイアウトは、開店早々に活かされることになりました。

同店はオープン当初2週間にわたり土・日曜日にイベントを開催。「これまでのお客様を招待したところ、約500組のお客様が来店されました



カウンターから間近に見える整備風景は迫力満点



お客様の視線を意識した
清潔でフラットな車検ライン



“ラインマスター”による車検は
演出効果も抜群

た」と宮崎副店長は振り返ります。「タイヤ販売や交換・ガラスコーティングなどのPRを行なった中で、特にウインドフィルム貼りが好評でした。ドアを外して作業するのを見たお客様が、『こんなに大変だとは思わなかった。これなら安い』とおっしゃっていました。対価にも納得いただき、“見える化”的利点を感じました」と宮崎副店長。児玉店長は「新規顧客の獲得も重要ですが、2店舗が統合され、まずは既存のお客様を繋ぎとめる努力が必要です」と語ります。“お客様から見える整備工場”を活かしたオープンフェアが既存客との距離を縮め、同店は順調な滑り出しを見せました。

■付加価値のあるサービスが顧客満足へ繋がる

新天地で好調なスタートを切った明石店。現在は顧客満足度No.1を目指し、付加価値の販売を強化しています。一般整備以外にも、撥水コーティングやパンク修理剤など13品目を月替わりで設定し、収益の確保と共に顧客満足の向上を図っています。「特にエアコンフィルターは実際に見せてご説明できますし、お客様もすぐに納得していただけています」(児玉店長)。ほんの小さな提案が、お客様のカーライフを快適にするのです。また、新車購入時には保証延長とメンテナンスパックへの加入を推奨。契約率は6~7割と高く、安定した入庫に繋げています。さらに「初回車検の入庫率は7割程度でも、2回目にはその内約8割がリピートしていただける」と児玉店長。梅野次長は「将来的には導入した“3Dアライメントスター”などを活用し、より多様でハイレベルな要望にも応えていきたい」と意気込みを話してくれました。

オープンから3ヶ月。旧2店舗分の顧客と期待を一手に引き受けた明石店の取り組みは、まだまだ始まったばかりです。