

新発売

**制動力・耐久性はそのまま静音性を向上！
BSシリーズに溝型静音ローラーが新登場
フラットBSテスター**

BS-212

- 独自ローラー採用！制動力・耐久性はそのまま、スピード測定時の金属摩擦音を低減。
- 一般的に耳障りとされる800Hz～2.5kHzの騒音レベルを低減し、キーンという不快な高音を抑えます。



高さ250mm
溝型ボーリー
省スペースを
実現
フルフラット
ボーリー

新発売

**安全性と作業性を追求したNEWデザインで新登場！
強力噴射でガソルを360度パワフル洗浄
部品洗浄機**

APW-2012A

- フタは留め金一つでワンタッチオープン！ガスダンパーを採用し安全性にも優れています。
- オプションでリミットスイッチを取り付け可能。運転中に誤ってフタを開けてしまった際、自動で運転を中止するため更に安心です。

●切り替え可能
温水
冷水
容量
150l



近日発売

**低床・低騒音・低成本！
節水門型洗車機「ジスペクト」の長所を活かす専用下部洗浄装置
下部洗浄装置**

- 多段式ポンプの利用により騒音を軽減。
- 設置高さ72mmのコンパクト設計。
- 門型洗車機と連動し無人で効率的に洗車。コストパフォーマンスに優れジスペクトとの相性はバツグンです！

ジスペクト
運動専用
組み合わせて
理想のエコ洗車



Call us!

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。

自動車整備の最新がわかる
ANZEN NEWS

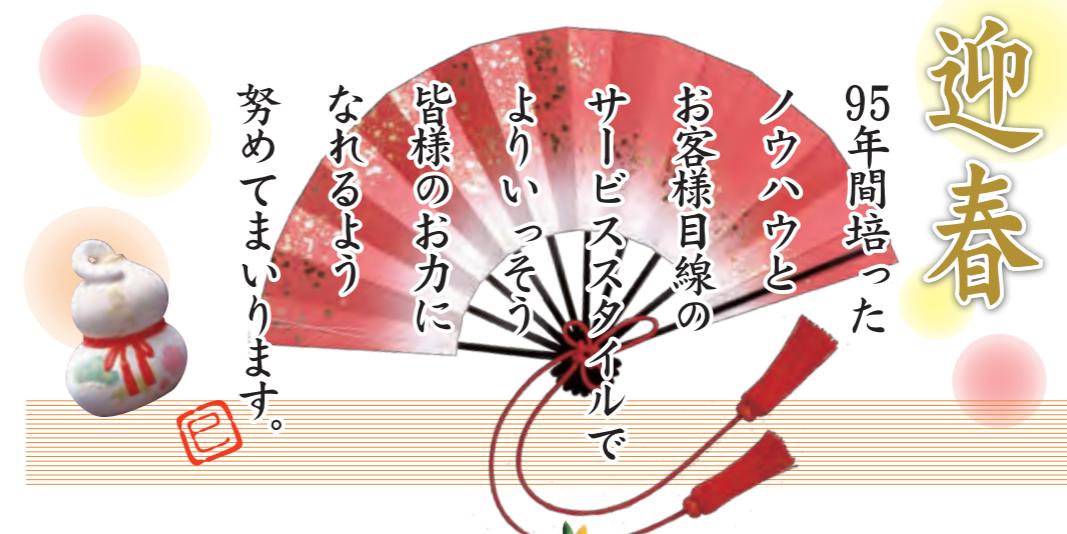
SAFETY ANZEN

CHARGE

安全自動車株式会社
代表取締役社長
中谷 宗平



迎春



95年間培つた
ノウハウと
お客様目線の
サービススタイルで
皆様のお方に
よりいっそう
なれるよう
努めてまいります。

アフターマーケット事業や
特販事業の今後についてはどうですか。
アフターマーケットでは引き続きサービスを切り
口とした提案活動に重点を置き、商品や企画の
提案だけではなく定期訪問やメンテナンスサ
ポートに力を入れていく心つもりです。

なぜなら我々の扱う車検機器や整備機器は、購
入していただくだけでなく、購入後に安全かつ
安心して長く使っていただくことこそがお客様
の満足につながると考えているからです。
修理だけでなく代替時の下取りまで提案の幅
を広げ、今後もお客様のお悩みを何でもご相談い

改めまして、新年あけましておめでとうございます。
お客様・お取引先の皆様には、常日頃よりお世話
になっておりますが、これからもご指導・鞭撻のほ
ど宜しくお願ひいたします。私どもも皆様の益々
のご健勝ご活躍に微力ながらも貢献できますよ
う、全力を注いでいく所存です。本年も何卒ご支
援・協力のほど宜しくお願い申し上げます。

7月に開催されるオートサービスショーについて、
意気込みをお聞かせください。

昨年を振り返ってみていかがですか。
また新年の抱負をお聞かせください。

新年あけましておめでとうございます。昨年も
多くのお客様よりご支援いただいたことに感謝
申し上げます。

振り返りますと、やはりエコカー補助金の恩恵
を受けた1年でありました。それと同時に当社
が4年前から取り組んできたサービス体制の強
化が定着してきたことを感じる1年でもあった
と思います。しかしながらまだお客様から十分に
評価をいただけのサービスレベルではない
と認識しておりますので、現状に満足せずに歩
を進めていく所存です。

また、当社は今年で95周年を迎えます。エコカー
補助金が終了した今、国内の自動車販売市場は
平時の状態に戻るため、これまで培つたノウ
ハウやお客様目線に立ったサービスの真価が問わ
れることになるでしょう。だからこそ、常にお客様
の役に立つにはどうすべきかを問い合わせ、皆様に
とて信頼関係を築ける存在になれよう邁進
してまいります。

また、当社も最新技術への対応力を高め、ニーズに応
えていくことが課題になるかと思います。

ただける存在になれるよう、社員一人ひとりの人
間力を高めていくことが大事になるでしょう。
そのため的人材育成にも力を入れていきます。

また、特販事業では海外に生産拠点を置く自動
車メーカーが現地化推進に力を注いでいるので、
当社も最新技術への対応力を高め、ニーズに応
えていくことが課題になるかと思います。

関東いすゞ自動車株式会社 深谷花園支店

埼玉県深谷市荒川135-1
TEL 048-579-2000

関越道の花園ICを出ると、すぐに白い長大な建物が視界に飛び込んでいます。高速から抜群のアクセスを誇るその建物こそ、今回取材した関東いすゞ自動車株式会社の深谷花園支店です。同店は近隣の寄居町からこの深谷市荒川に移転し、昨年4月にオープンしました。リフトを中心に最新鋭の設備が導入された整備工場は、花園ICから続く国道に面しており、宣伝効果も抜群です。スタッフは支店長、事務2名、営業6名、サービス23名(工場長含む)、メンテ営業(部品課)7名の総勢39名。管理台数(保有母体)は8,000台弱あり、全社員が一丸となって、年間入庫(有償)7,200台、サービス売上約5億8,000万円を目指しています。恵まれた立地と最新設備を武器に顧客の拡大を図る同店に、お話を伺いました。

知りたい!
元気な工場の秘密



執行役員
支店長
木村 友信 様



サービス課 工場長
フロントマネージャー
岩田 建一 様



絶好の立地と万全の設備を活かした「みんなが立ち寄れる工場」

■全社一丸となった営業努力を

2012年4月、広大な敷地に堂々のオープンを果たした深谷花園支店。その圧倒的な存在感は自然とドライバーの注目を集めますが、同店では更にオープン前から周知活動を開始していました。「昨年4月から今年3月の間に車検入庫したお客様には無料オイル交換をサービスする案内を出したところ、とても反響がありました」と木村支店長。その中には他社銘柄の入庫もあったそうですから、お客様からの認知は十二分と言えます。加えて、4t以下の小型車を購入したお客様には12ヶ月点検割引クーポン券を発行するなど、サービス入庫の誘引には余念がありません。しかし、どんな策を打とうとも、「何より営業の力が一番」と岩田工場長は語ります。同店は月初めに「車検入庫促進会議」を開いてお客様を把握し、グループ化。メンテ営業・サービスも加わり、訪問からハガキ案内・テレマーケティングも活用して、部署の枠を越えて営業をサポートしています。「日頃の営業努力



外からは空きストールがないほど忙しく稼働する工場の様子がよく見える

がなければ、仕事は取れません」(岩田工場長)。国道から望む、最新鋭の設備で満車のトラックを整備する華やかな風景は、全社員の地道な努力により生み出されているのです。

■生産性を高めるための最新設備

ドライバーの目にすぐ留まる整備工場は、同店にとっては広告塔も当然。「生産性の向上」をコンセプトに、効率化を図る最新設備が整えられています。工場のレイアウトは8ストール+完成検査ライン+洗車場。整備ストールには「ツインパワーリフト」の4柱式6基と3柱式1基、「2分割フロアリフト」1基を設置。「ツインパワーリフト」は車検整備やオイル



幅広い整備に活躍する“ツインパワーリフト”は、床がフラットなので足元も気にせず安全に作業ができる



リフトアップの手間がない「フロアリフト」は、ちょっとした点検・整備にも便利

■“運ぶを支える”企業を目指して

恵まれた立地・最新の設備・地道な営業努力の相乗効果で、着実にお客様からの支持を広げている深谷花園支店。木村支店長は「移転を機に、今までお付き合いのなかったお客様とのお取引もできました。やはりこの工場を見て、一度任せてみようと思っていただけたのでしょう」と語ります。「当社のモットーは“運ぶを支える”ことです。自社ブランドにこだわらず、スムーズで確実な物流そのものに貢献したいと考えています。アクセスが良いので、緊急な整備が必要な時などは、メーカーを気にせず誰でも気軽に寄っていただければ幸いです」(木村支店長)。この言葉の通り、同店は多様なお客様の要望に応えるために軽自動車の指定も取得し、



コンピューター制御でシステム化された効率車検結果は検査員室で記録簿にプリントされる

どんな車両でも受け入れできるように配慮しています。花園ICは多くの商用車が出入りする県内物流の玄関口。しかし、同店が顧客を惹きつける本当の理由は、全てのクルマを歓迎し、全ての“運ぶ”を支えたいという、その姿勢にこそあるのかもしれません。

株式会社ホンダカーズ千葉 習志野東店

千葉県船橋市習志野4-9-3
TEL 047-476-3100

今回訪問したのは2012年7月に移転・新設オープンを迎えた株式会社ホンダカーズ千葉習志野東店。敷地面積は約2,800平方メートルにもおよび、県内のホンダ系カーディーラーとしては最大級の規模を誇ります。新設オープンと同時に「テクニカルサービスセンター」として、他店の整備も請け負い、高度な技術を必要とする中枢拠点となつたことから、工場を大幅に拡大し機能強化を図りました。習志野東店のスタッフはメカニック11名を含む総勢26名で構成されています。テクニカルサービスセンター機能を併せ持つ同店には、同社が認定した資格取得者、TSE(テクニカルサービスエンジニア)が4人配置されており、まさにプロフェッショナル集団の店舗です。現在の車検入庫は月間平均約120台、年間の総入庫は約9,800台(車検・一般整備すべて含む)と目標に掲げています。先進の設備と高い技術力を兼ね備えた同店の今後の展望についてお話を伺いました。

いま注目!
のショップ訪問



ストアマネージャー 主幹
坂井 勝人 様



工場長
佐藤 隆央 様

サービスの中核拠点として生まれ変わった圧巻のフルラインアップ拠点

■お客様との信頼構築にはコミュニケーションの強化が最重要

「新規のお客様のご来店が増えた」と、オープンを迎えてからの評判も上々の習志野東店。ホテルのラウンジのようにゆったりと落ち着いた雰囲気のショールームからは、愛車の整備風景をガラス越しに眺めることができます。まさに、お客様に安心と信頼を感じてもらえる環境が整つた同店。今後のさらなる発展に向け、坂井ストアマネージャーと佐藤工場長にお客様との絆づくりを重視している点を伺いました。「最も大事なことは、やはりお客様とのコミュニケーションをいかに密にとっていくかという事だと思います。たとえ突然のご来店でも瞬時にお客様の顔と名前が浮かばなければなりません。営業マンの常日頃の行動が重要です。また、旧店舗からご愛顧いただいているお客様の中にはまだ移転を知らない方もいらっしゃるので、引き続き周知活動に力を入れていきたいと思います」(佐藤工場長)。

坂井ストアマネージャーは「当社の社是にも、経営理念に“お客様との心の絆を大切にする”と記されています。行動指針の中でも“お客様ベストの視点で考え、確実に行動する”とした文言が掲げられています。新しいお店になったことで新規のお客様も多く来店していただいているので、さらに頑張っていきます」と、決意を語ってくださいました。



入庫説明の原点となるイベントとして、最近では冬に備えスタッフレスティヤ&ホイールセットお買得祭りを開催。今後もお客様の快適なカーライフサポートにつながるイベントを積極的に開催していく方針です。

■全14ストールと最新鋭の機器を積極的に導入し、高効率化を促進

次世代のテクニカルサービスセンターとして、重要な役割を担うサービス工場は、より生産性を高めるために、いかにして高効率化を図っていくかが重要な課題となります。そのため、ストール数は旧店舗の10ストールから14ストールへ拡大し、先進の整備機器をフルラインアップしました。人為ミスを防ぎ、作業時間短縮による車検の効率化を実現するコンピューター車検システム“ライナマスター”を導入したのもその一つ。さらに特徴的なのは、車検証のQRコードが読み取れるQRコードリーダーを設置したことです。

「QRコードリーダーがあれば便利だと言うことがわかり導入することになりました。軸重・車両重量、初度登録年月、型式をQRコードリーダーで読み取り、あとは完成検査を進めるだけで良いので非常にスムーズです」と、佐藤工場長。QRコードリーダーの導入により、書類を要する事務作業をサービス室に集約できた点も、検査の流れをスムーズにしていく上でメリットがあります。



車両情報は、QRコードリーダーで瞬時に読み取りが完了

読み取った車両情報をもとに、“ライナマスター”が測定結果を自動判定。サクサクと検査が進む

■HV・EV整備に備え絶縁ストールも用意、あらゆる整備への対応力を強化

オープン半年を迎え、テクニカルサービスセンターとしての忙しさも日に日に増している習志野東店。全14ストールのうち、1~2ストールは常に他店から依頼があった車両の整備に使用しています。今後増えていくHV・EVの整備を見据え、絶縁対応ストールを用意したのも同店ならではの試みです。リフト周辺の床は安全のために絶縁マットを敷き、絶縁手袋とセットで絶縁工具も用意されています。作業空間が広い“アルネオリード”はバッテリーを下からリフターで受ける作業にも適しています。「HV専用点検も確立され、詳細なメニューもあって、ホンダ独自の診断システムによってメンテナンスを行なっていますが、このストールを活用して本当に知識を蓄積していくのはもっと先になるでしょう」と佐藤工場長が話すように、HV・EV整備の重整備はまさにこれから。



お客様の期待を超えるサービスを提供していくために、そしてサービスの中核拠点としての役割を十二分に果たすために、気持ち新たに走り出した習志野東店のさらなる飛躍に期待が高まります。

今後増えていくHV・EV整備を見据え、導入した絶縁対応ストール