2010
1
VOL.46

自動車整備の最新がわかる
ANZEN NEWS
CHARGE

新春放談

安全自動車株式会社　中谷 宗平 社長 に訊く

新年おめでとうございます。
まず昨年を振り返ってみていかがですか。

中谷　「明けましておめでとうございます。昨年はお客様を始め取引先、自動車業界全体にとって厳しい年でした。自動車販売において一条の光をもたらしたエコカー減税や補助金などの優遇措置も、整備業界を含むすべての自動車産業に効果が及んだものではないと思います。とにかく昨年が景気の底打ちと捉え、本年はしっかり前を向いて歩を進めていきたいと考えています」

2010年、景気動向を踏まえ、
安全自動車はどのような活動を行っていきますか。

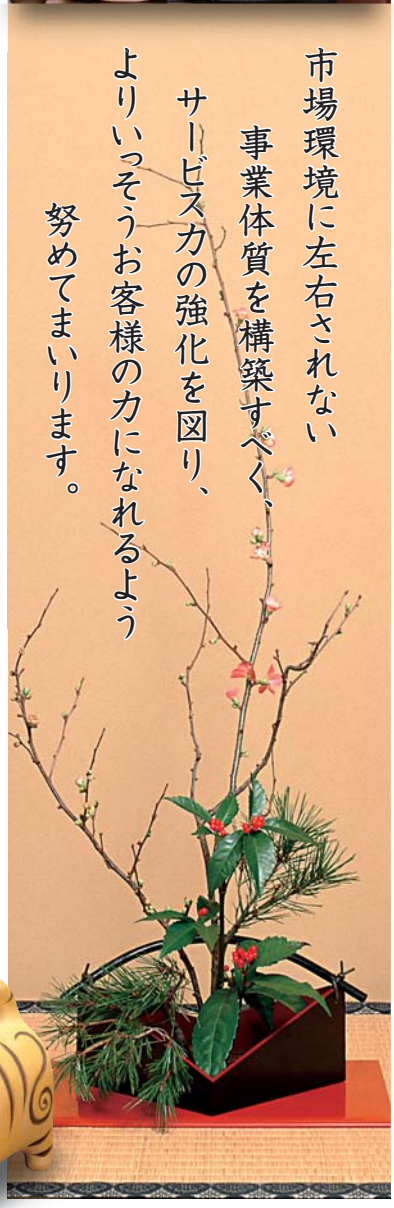
中谷　「本年も、依然として厳しい市場環境が続くことが考えられます。当社としては、“後ろを振り向くことなく、前進あるのみ”です。まず、商品力の継続的な強化は欠かすことができません。今年は、“機能性”と“作業性”という従来の『モノ創り』のコンセプトに加え、“環境”と“安全”をテーマとして取り上げました。さらに、いついかなるときもお客様から評価される企業であるためには、CS（お客様満足）向上を目指し企画提案力とサービス力の強化が重要だと考えています。お客様の声やニーズに沿った提案･サービスを提供できるよう、努力してまいります」

安全自動車にとって、
CS（お客様満足）とは具体的にどのようなものでしょう。

中谷　「CSとは、お客様の期待に応えることができているかどうかだと考えています。お客様から見て当たり前のことを当たり前に行うことが、CSで言えばプラスマイナスゼロ。そしてお客様の期待を超えることが、CSでいうプラスということです。つまり、私どもの商品やサービスを通して、お客様に喜んでいただけるかどうかがポイントです。そのカギは、“サービス力の充実”にあると考えています。昨年業界としてスタートしたリフト点検資格者制度がその一例です。ただ新商品をご提案するのではなく、お客様のニーズに対応したサービスを充実することが、CSの向上に繋がると思います」

最後にお客様、取引先の皆様に向けて
メッセージをお願いします。

中谷　「改めまして、新年おめでとうございます。旧年中は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございました。本年もお客様のニーズに合った商品やサービスをご提供できるよう取り組んでまいります。その一方で、お客様には、どのようなことでも忌憚のないご意見をいただきたくお願い申し上げます。お客様の力をお借りすることになりますが、それによってさらに商品力・サービス力の向上を図らせていただきたいと考えております。
また、お取引先様とは本年も積極的なお付き合いをさせていただきたい所存にございます。厳しい情勢の中でもお客様に満足していただける商品をご提供できるよう、研鑽し合ってまいりたく存じます。本年も何卒宜しくお願い申し上げます」



株式会社スズキ自販北海道 アリーナ藻岩

知りたい! 元気なショップの秘密

札幌市中央区南30条西10-2-17
TEL 011-521-3255

株式会社スズキ自販北海道は、総社員210名（サービス営業部69名）、サービス拠点は14ヶ所。08年4月～09年3月の年商は144億円で、うちサービス売り上げは13億円。入庫台数は49,900台で、そのうち一般整備が18,000台、1年点検が3,100台、車検が4,000台でした。
アリーナ藻岩は昨年5月に認証工場から指定工場となってリニューアルオープン。サービス7名、新車営業4名、中古車営業3名の構成で、月間販売目標は軽自動車20台、小型車10台、中古車20台。車販が好調なこともあってピット内は活気に満ちていました。

常務執行役員
サービス本部長
高橋 克己 様

サービス係　工場長
辻 静夫 様

機器を活用したサービスとアイディアでお客様との距離を縮める

■サービス売り上げの原点は「安心メンテナンスパック」の推進

同社が入庫促進策として最も力を入れているのは、オイル交換と定期点検をパックにした「安心メンテナンスパック」の推進です。これはいくつかの点検サービスをセットにしたもので、各点検時にはエンジンオイルを、法定1年点検と車検整備時には更にオイルフィルターも交換します。新車1ヵ月後点検、6ヶ月点検、法定1年点検、安心メンテナンス（エンジンルーム点検、室内点検、足回り点検、下回り点検）、そして車検の7メニューから、組み合わせが異なる11の初回車検コースと3つの継続コースがあり、内容と予算に合わせて最適なものを選べます。本社の高橋克己常務執行役員は「すべて通常料金の6割程度の設定なので、お客様は割安感があると思います」と語ります。「今のところ新車ご購入時の契約率は25%程度ですが、トータルでは7割のお客様にパック契約を頂いています。プログラムは6ヶ月区切りなので途中契約も可能ですよ。最終目標は保有母体の100%ですね」（高橋さん）。「安心メンテナンスパック」に加入してもらえれば、それが車検付きコースでなくとも、点検時に車検入庫推進ができるため、今後も活用が期待されます。

■新導入の機器が充実のメンテナンスをサポート

「安心メンテナンスパック」の推進には、それを支える整備機器が必須です。「初めて設置する車検ラインなので、ANZENイチ押しのシステムを導入したんですよ」高橋さんは話します。同店は指定工場になると同時に、新たにトータル車検ラインシステム"ラインマスター"を導入しました。「今まで車検場にクルマを持ち込んでいたので、まるで車検場にいるような感じですよ。時間は乗り入れから終了まで平均10～15分程度で、効率的です」。アリーナ藻岩の辻工場長はそう感想を述べてくださいました。更に自動印字機能も高評価で、整備手帳へ記入する手間がなく書き間違える心配もないことが、車検品質の向上にも貢献しているようです。

指定工場になって初めての車検も、
"ラインマスター"で正確・スムーズ

また、バトラーのタイヤチェンジャー"クラシックAX"も、今回新たに導入された機器の一つ。辻さんは「太いタイヤは今まで2、3人がかりで脱着作業をしていましたが、これなら一人で十分。作業効率もいいし、ホイールを傷つける心配もなく安心です」とご評価下さいました。新導入の車検整備機器は、充実したメンテナンスサービスを提供する同店の縁の下の力持ちとなっています。

2人がかりで大変だったタイヤ交換も
"クラシックAX"なら一人で作業可能

■お客様との交流を深めた門型洗車機の活用術！

年1回の「お客様感謝祭」は、メンテナンスパックとは一味違ったもう一つの入庫促進策。"収益"ではなくお客様の"来店"そのものを目的としたイベントで、様々なお土産や飲食物を用意してお客様との交流を深めます。「昨年の感謝祭では、門型洗車機を100円で使えるメニューを加えたところ、これがかなり好評でしたよ」（高橋さん）。ワンコイン洗車を実現させた門型洗車機は、これもANZENから新規導入した、節水タイプの"アペルト"。同店では月間平均440台のクルマを門型洗車機で洗っています。「これまでは、整備・点検前の洗車に人手が必要でしたが、今では洗車中に他の仕事ができ、とても助かっています」と高橋さん。辻さんも「雪国のため冬は融雪剤の除去が大変でしたが、門型洗車機と一緒に下部洗浄装置も入れたことで、本当に楽になりましたね。今までは一台一台リフトアップして洗浄していましたから、作業時間は激減しましたよ」と、洗車の手間が減ったことにご満足のご様子でした。作業時間の短縮に、お客様との交流にと、門型洗車機をCS向上にフル活用しているアリーナ藻岩。これからもアイディア溢れるサービスと、お客様との距離を縮める集客力に、期待が高まります。

集客に大活躍した"アペルト"
節水型だから低コストでイベントに活用できます

太平興業株式会社 新発田営業所

いま注目! のショップ訪問

新潟県新発田市曽根18-1
TEL 0254-32-5030

太平興業株式会社は三菱ふそうトラック・バスの特約販売会社として秋田・山形・新潟の3県において、販売・サービスを行っています。大型自動車を取り扱う独立資本系販売会社としては国内最大の規模を誇り、営業・サービス拠点は19拠点（本社含む）、うち板金工場は1拠点を展開しています。新発田営業所は09年4月に移転・新築オープン。スタッフは29名（うちサービス15名）、08年4月～09年3月の新車販売台数は69台、サービス売り上げは3億1500万円でした。新規の設備投資を行い、より働きやすい環境を拡充した同社では、スタッフの高い技術力を活かし総合力をさらに高めていく方針です。

新発田営業所長
原 文夫 様

サービス課長
近 和佳 様

高い技術力を誇る確かな整備が、お客様の信頼を勝ち取る

■ハイレベルな整備技術が価格メリット以上の価値を

「大型車を保有する企業・個人はどこも厳しい。そんな中でも地道に誠実にお客様の訪問活動を重ねていくことが大切です」と所長の原さんが語るように、新発田営業所では、入庫誘引策の一環として"外回り巡回"を徹底しています。サービス・営業、それぞれの担当スタッフが連携を密にとり、お客様とのコミュニケーションを深めているのです。さらにアフターサービスについてはクイック整備～車検整備まで幅広く対応。特に車検整備に力を入れています。
サービス課長の近さんは「アフターサービスについては、低価格路線を追ってしまうと安いなりの整備になってしまう。当社では確かな整備を確実に行うことこそが、価格メリット以上の価値を生み出すと考えています」と話すように、同社では整備・サービスのクオリティーの高さを最大のアピールポイントとしています。

■安全性に優れた"ツインパワーリフト"によって作業環境が改善

新発田営業所では、新築を機にピットには最新鋭の設備機械を設置しています。「移転前は下回り整備のためにガレージジャッキをトラックにセットし、リジッドラックをかけながら固定させて寝板を滑り込ませ、これでようやく作業に入っていました。"ツインパワーリフト"を設置してからは即作業に入れるので、時間短縮に貢献していますね」と、近さんは当時を振り返りながら話してくださいました。4柱式の"ツインパワーリフト"の納入動機については「2柱式と4柱式を設置しましたが、4柱を導入した理由は例えば2t車と4t車などホイールベースが短い車種を同時にメンテナンスできるということと、トレーラーを連結したまま乗り入れ・リフトアップできるというメリットがあると考えたからです」と原さん。また、車検ストールには足回り整備の必需品ともいえる"レール式ホイールドーリー"を設置。タイヤ脱着後の移動や保管もレール上で完了するので、工場内がスッキリと整理整頓されている印象を受けました。

"レール式ホイールドーリー"を組み合わせて
足回り整備を強化

■快適な作業空間を創出する軽作業に最適な"フロアリフト"

作業者を掘り下げ式ピットに「降ろす」という逆転の発想で作業性を向上する"フロアリフト"は、同社では特にオイル交換・4軸低床車の下回り整備に活躍しています。「作業者の身長や作業内容・作業箇所に合わせて常にベストポジションで作業できるというのは"作業者にやさしい"機器だといえると思います。特にエンジンカバーやオイルパン周りなど、複雑な構造の作業にも"フロアリフト"は最適です」と近さん。また"ピットリフト"については、「車両へのセッティングもスピーディーにできますし、低床バスやエアサスペンション車が入庫した際は、重宝しています」と"フロアリフト"と"ピットリフト"を組み合わせた作業環境に高評価をいただきました。

下回りの複雑な整備も
"フロアリフト"が解決

■システム化によって、より正確・確実な車検整備を実現

新発田営業所では車検ラインシステム"MATICS"を導入し、車検品質の向上と作業の効率化を実現しています。検査ラインは大型バス・トラック対応の"BSテスター"と"大型車用フリーローラー"を組み合わせ、さらに軸スリップの測定もできる"サイドスリップテスター"をビルトインしています。"ヘッドライトテスター"は、画像処理方式の全自動式を納入。すれ違いビームも瞬時に測定できます。また"オパシメーター"も納入済みなので、今後増えていくオパシ認証車の入庫体制もバッチリです。
苦境の中でもお客様に支持され続ける最高のサービスを提供していく、同社の真摯な姿勢が伝わってきました。

車検システム"MATICS"で
各テスターをトータルコントロール！

新発売

様々なランプに対応！
さらに進化したANZENのヘッドライトテスター
画像処理方式手動ヘッドライトテスター

HLI-210

正対用クロスラインレーザーと17インチ大型液晶モニターを搭載！使い勝手がさらによくなりました。ランプ光を“カタチ”で捉え、配光パターンを正確にキャッチ！どんなヘッドランプにも的確に対応します。

型　式	HLI-210
光　度　表　示	デジタル
本　体　寸　法　(mm)	W760×D610×H1730
標準レール寸法　(mm)	W420×L4500

すれ違いビーム
Zビーム等の配光パターン
HID、LED等の新光源
対応!

今春発売！

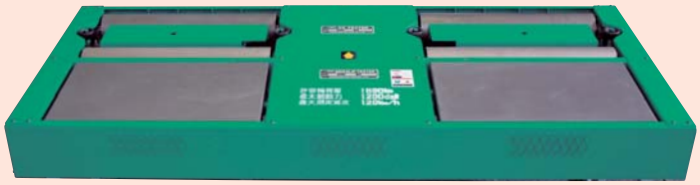
新発売

1台3役の究極テスターが能力アップして登場！
ハイブリッドテスター

ABS-210S

従来のフルフラット･コンパクト設計はそのままで、許容重軸重が3.6tに能力アップしました。パッカー車やユニック車などの架装車にも対応します。

型　式	ABS-210S
許　容　軸　重　(kg)	3600
本　体　寸　法　(mm)	W1180×D2678×H250
使　用　エ　ア　圧　(MPa)	0.99



許容軸重 3.6t
高さ250mm 薄型ボディー
今春発売！

モデルチェンジ

入れ替えがカンタンスムーズ！代替対応型高機能リフト
トータスリフト

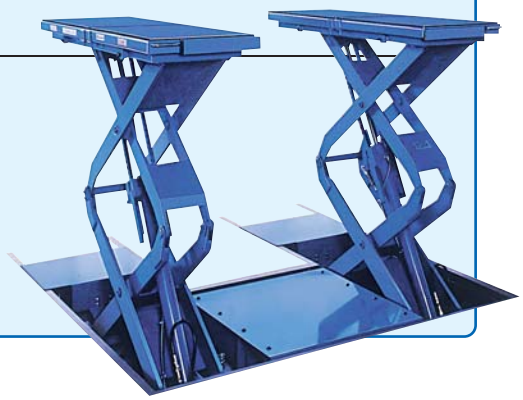
NSC27シリーズ

スライド受台仕様にグレードアップ！従来機の基礎枠を利用可能で、コストパフォーマンスに優れた代替対応モデルです。

●代替対応機種：SC25、NSC25シリーズ

※機種によってピット改修を必要とする場合があります。

能力 2.7t
スライド幅 1430~2000mm



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。

●発行所／安全自動車株式会社　マーケティング部　東京都港区芝浦4-16-25　●ANZEN NEWS 46号（2010年1月1日発行）