

2011

自動車整備の最新がわかる
ANZEN NEWSWinter
VOL.50**CHARGE****新春放談**

安全自動車株式会社 中谷 宗平社長に訊く

新年明けましておめでとうございます。2011年の景気動向を踏まえ、安全自動車の指針について教えてください。

「新年明けましておめでとうございます。昨年はエコカー補助金制度が追い風となり、一時的に業界全体が明るさを取り戻したかのような景況でしたが、これからが本来の市場の姿であると考えています。自動車販売と整備需要は連動していますので、短期的な冷え込みは予想しております。代替需要が中心のアフターマーケット市場においては、“サービス”を切り口とした提案活動が重要になっていくと考えています」

その中で、安全自動車として重点的に取り組むことは。

「お客様に整備機器を長く、安全かつ安心して使っていただくためのサービス活動です。営業マンによる商品提案だけでなく、サービスマンによる修理需要の掘り起こしを行い、潜在化している修理需要を健在化していく。具体的には、私たちのサービスマンが定期的にお客様を訪問し、お使いいただいている機器の状態を、問診を含めヒアリング、簡易点検をさせていただきます。その中で、修理や予防に向けた点検・整備、あるいは機器の代替えが必要かどうかを判断し、お客様に確かなご提案をさせていただきたいと考えております。弊社では、サービス事業には以前から重点をおいて取り組んでまいりました。本年はよりお客様目線に立ち、弊社の目指す活動がお客様に喜んでいただける活動として実を結ぶことを期待しています」

今年は4年ぶりにオートサービスショーが開催されます。

「お客様に商品を見ていただき、評価いただけるオートサービスショーは商品開発の観点から見ても、非常に重要な機会であると考えております。今回は“安全”と“環境”がテーマです。弊社といたしましても、次世代に取り組む商品の具体的提案を見ていただけるよう、積極的にオリジナル商品の開発に尽力していきたいと思っています」

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。

「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。昨年を振り返ってみて、弊社がお客様のご要望にすべて応えられていたかどうかを考えると、決してそうではなかったと感じております。本年は、お客様から“ありがとう”を言っていただける活動をより多くのお客様に提供していくことを命題とし、行動力をもって示していきたいと考えております。そのために、どのようなことでもご相談に乗れるよう、磐石な体制づくり、社員のスキルアップを図ってまいります。そして取引先の皆様におかれましては、本年も積極的なお付き合いをさせていただきたい所存でございます。特に弊社が強化してまいりますサービス事業に関しては、お客様のニーズにお応えできる施策を共に構築したいと考えております。本年も何卒よろしくお願い申し上げます」

厳しい情勢だからこそ原点に立ち返る。
お客様のお役に立てるにはどうすべきかを常に問い、
「ありがとう」を言うていただける活動を、
より多くのお客様に提供してまいります。



いすゞ自動車九州株式会社 長崎支店 長崎サービスセンター

いま注目!
のショッブ訪問

長崎県長崎市中里町1622-1
Tel 095-839-7522

九州・沖縄地区のいすゞ系列販売会社3社が合併し、新たなスタートを迎えたいすゞ自動車九州株式会社。今回訪問した長崎サービスセンターは、2010年5月にオープン。インターチェンジから程近い好立地の広大な敷地に大型整備工場と小型整備工場を併設、万全のサービス体制を備えています。同センターのスタッフは52名(営業17名、サービス29名、事務スタッフ6名)です。今年度の新車販売目標は月間30台、入庫台数目標は700台(車検200台、法定点検120台、その他380台)としています。“地域密着”という基本姿勢を重視し、周辺地域の市場性を踏まえた、きめ細かなサービスを展開していく方針です。



執行役員 長崎支社長
三苫 憲男 様



センター長
瀧浦 庄司 様

大型・小型工場を併設。お客様の信頼に応える理想のサービスセンター

■お客様から喜ばれる「一廻り点検」で予防整備の重要性を訴求

「運ぶ」を支え、信頼されるパートナーとして、豊かな暮らしづくりに貢献します”。いすゞ自動車の企業理念は同センターにおいても深く根付いています。入庫促進策については「入庫された車には、12の点検項目からなる「一廻り点検」を行っています。例えば、エンジン不良で入庫した車両にも、修理箇所以外に不具合がないかどうか、プロの目で診断します」と瀧浦センター長。予防整備の観点からも非常に重要なこのサービスは、お客様から大変感謝されるケースが多いとのこと。「とにかく大型車などが不具合を起こした場合のリスクは、安全面・費用面ともに計り知れません。トラブルが発生する前にお客様に車の状態を知っていただく。そして現状をご理解いただいた上で予防整備の提案を行う。当社にとっては、このサービスがお客様から信頼される要素の一つになっているのだと思います」(三苫支社長)。



整理整頓が行き届いた
フラットな大型整備工場

■9ピットからなる大型工場と小型工場を併設した理想の整備工場

「どんな修理にも確実に対応する」。その言葉を裏打ちする最新の設備を取り揃えた工場内には、1ストールもムダにしない理想の整備環境が整っています。大型整備工場には完成検査場、一般整備用ストールを始め、板金・塗装ブース、洗車場も完備。また小型トラックの入庫の際は、併設された小型整備工場へ誘導することにより、生産性の向上に結びつけています。

リフトは2柱式の“ツインパワー”と“2分割フロアリフト”を導入。「ツインパワー」は主に車検入庫車両の点検整備に、“フロアリフト”はクイック整備やミッション脱着、オイル交換など一般整備に使用しています」(瀧浦センター長)。また、車検ラインでは作業効率を重視し、全自動タイプの“画像処理ヘッドライトテスター”



“フロアリフト”は
クイック整備に大活躍!
オイル交換の作業風景



“画像処理方式
ヘッドライトテスター”は
作業効率アップに貢献

を導入。2010年10月に本格始動した“オパシメーター”による黒煙測定検査の現状については、現在のオパシ測定認証車の入庫状況は全体の約1割強とのこと。これから入庫が増えていくものとみています。

■照明にはLED蛍光灯を採用。時代に先んじた環境対応

先進の工場ならではの配慮も随所に行き届いています。環境に配慮した工場づくりを目指し、天井の照明には省エネ設計のLED蛍光灯を導入しています。「LED蛍光灯の採用はいすゞ系ディーラーでも初めてではないでしょうか。今後も環境への取り組みをどんどん進めていきたいと考えています」(三苫支社長)。



天井照明には省エネ設計の
LED蛍光灯を導入。環境にも配慮

■環境整備がメカニックの士気を高め、より良いサービスを生む

同センターでは工場の環境美化にも力を入れています。完成検査場のBSテスター付近にはステンレス鋼板を敷き、検査時に飛散したグリスの清掃がラクに行えるよう配慮されています。ステンレス鋼板は、この他に分解作業場周辺やフロアリフトの床面にも採用。ちょっとした設備を整えることで清掃環境が格段に向上し、現場のメカニックからも好評です。「弊社では、お客様から信頼されるための指針として“5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)”を徹底しています」(三苫支社長)。何気ないこと、当たり前のことこそ、信念を持って継続的に取り組む。こうしたひとつひとつの積み重ねが、サービス力を向上させ、さらなる磨きをかけていくのだと感じました。



飛散したグリスの清掃も、ステンレス
鋼板を敷くことでラクに行えます!

株式会社ロイヤルオートサービス 車検のコバック松本警察署前店

長野県松本市渚2-9-35
Tel 0263-88-5801

知りたい!
元氣なショッブの秘密

株式会社ロイヤルオートサービス(本社・長野県松本市)は、指定工場4店舗、認証工場1ヶ所、さらにスズキアリーナ店、中古車販売など9店舗を保有。グループの総社員は約100名に上り、松本市では抜群の知名度を誇るビッグカンパニーです。今回お邪魔した車検のコバック松本警察署前店は、そのなかでも社長が立地からこだわって完成させたという新店舗。昨年9月にオープンしたばかりで、スタッフは総勢25名(メカニック8名、钣金8名、フロント6名、洗車3名)。「クルマのことなら何でも」をコンセプトに設計されている同店は、同時に経営方針「生涯顧客」を体現している店舗でもあります。今回は、そんな松本警察署前店のこだわりに徹底注目しました。



取締役 サービス部長
百瀬 宏 様



店長
野明 昇 様



钣金部 部長
中澤 敦 様

車検から钣金までお客様のカーライフをトータルサポート

■“一連のサービス”で他社と差別化!

「ロイヤルオートサービスの経営方針は『生涯顧客』。一度ご来店されたお客様は、生涯お客様です」と、野明 昇店長は話します。この理念の実現に向け、同社がこだわるのは“他社にはできない一連のサービス”。お客様のお出迎えから、接遇、お見送りまで、一連の流れとして確立されたサービスです。その精神が活きているのが、整備ピットが一望できる店内。「自分の車はどうなっているのか」というお客様目線で設計され、カウンターから車検・整備の様子をつぶさに見学できます。ご来店からお帰りの時間すべてがサービス対象。こうした心配りは、挨拶やウェルカムボード、授乳室などの充実した設備にまで行き届いています。包括的なおもてなしが、同社ならではの“一連のサービス”として、お客様の満足と信頼を獲得しているのです。



カウンターに座れば
目と鼻の先に車検ラインが



明るく気持ちのいい
入り口横のキッズコーナー

■お得で安心! 初回車検と100円オイル祭

“他社にはできないサービス”は、同店の車検にも反映されています。同店のメニューは、スーパーセーフティー車検(1日)、スーパーテクノ車検(60~70分)、スーパークイック車検(30~40分)の3種類。9割のお客様が選ぶというスーパーセーフティー車検は10年間の保証つき。初回車検はさらに、5000円の割引または6000円相当の省燃費対策サービスが選べます。加えて好評なのが、平均月1回、3日間限定で開催される“100円オイル祭”。エンジンオイル1ℓを工賃・税金込み100円で交換します。「正直、赤字覚悟のサービスですよ」と、野明店長。それでも続けるのは、「クルマのことは何でも任せてほしい」という想いがあるからです。

■二つの工場を一箇所に集約!

『クルマのことなら何でも』。その象徴ともいえるのが、同店の二つの工場です。サービス工場は完成検査ラインを筆頭に7ピット。野明店長によれば「車検ラインは一番大切なので、最先端の設備を導入しました」とのこと。「画像処理方式全自動ヘッドライトテスター」は反応が早く効率的です。トータル車検ラインシステム“ラインマスター”による制御もしているので、合否も一目でわかり正確ですよ」(野明店長)。また雪の降る土地柄、4WD対応の“多軸フリーローラー”を配備。新型ディーゼル車を想定し、“オパシメーター”も導入されています。サービス工場の裏には、ロイヤルグループで唯一のBP工場を併設。修正機、超高張力鋼板対応溶接機、塗装ブースなどが完備され、同社の钣金を一手に引き受けています。「お客様のクルマは全て自社で直します。車検から钣金まで、安心して任せていただきたいですから」。钣金部の中澤 敦部長はそう話します。修理後は、車検ラインで精度を再検査。二つの工場が、カーライフのトータルサポートを可能にするのです。



お客様の目の前で
サクサクと車検が進む



入庫が絶えないBP工場
全店分の钣金を担う

■クルマの進化に柔軟・スピーディーに対応

『生涯顧客』、『クルマのことなら何でも』を掲げる同店にとって、進化するクルマへの対応は重要な課題です。百瀬 宏取締役サービス部長は「時代の変化は、予想以上に早い」と見えています。既にオパシメーター測定や超高張力鋼板への対応を済ませている同店。今はハイブリッド車・電気自動車への対応を進めており、既に10名が低電圧教育を修了済みです。「新しい整備へ対応しつつ、钣金や足回り整備など、今後も継続する整備にいっそう注力するまでです」(百瀬取締役)。

的確に未来を見据え、柔軟な体制を整えている車検のコバック松本警察署前店。変化と多様性の時代だからこそ、『生涯』に渡り『何でも』任せられる同店のこだわりが、お客様の支持を集めるに違いありません。

新機種追加！お客様に最適なリフトが見つかる3グレード！ 多様なニーズにお応えするパンタ式リフトシリーズ

ステイタスリフト ESC32UF

最高級の整備を提供する
ハイグレードモデル

- 作業性を高める上昇時・下降時 完全フルフラット
- リモコン操作でスイングアームを 上下可能



Flat & Flat

スライド式受台 スイングアーム
パンタ式2ウェイトタイプ **3.2t** 本体 620mm

ファンタスリフト BSC32KUV

使いやすく幅広い車種に
対応する高機能モデル

- リモコン操作でスイングアームを 上下可能
- 本体279mmで深い基礎工事が不要！
階層工場にも設置可能



スライド式受台 スイングアーム
パンタ式2ウェイトタイプ **3.2t** 本体 279mm

トータスリフトⅢ BSC32KU

シンプルでコストを抑えた
スタンダードモデル

- シンプルなプレートタイプ初の 3.2t
- 本体279mmで深い基礎工事が不要！
従来機からの代替にも対応



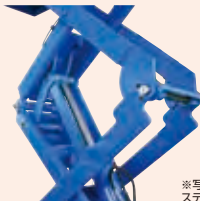
スライド式受台 **3.2t** 本体 279mm

余裕の能力3.2t



軽自動車からワンボックス車まで
幅広い車種に対応

安全性の高い高剛性リンク機構



※写真はステイタスリフト
揺れやたわみを最小限に抑え安全性を向上

車種を選ばない2ウェイトタイプ



※写真はステイタスリフト
車両に合わせてスピーディーにリフトアップ
※ステイタスリフト/ファンタスリフトのみ

特別レポート

スギヤス新パンタリフトお披露目会（福島工場）に行ってきました！

昨年12月、ステイタスリフト/ファンタスリフト/トータスリフトⅢのお披露目会が開催されました。間近で見るファンタスリフト/トータスリフトⅢはその薄さに驚嘆！ステイタスリフトでは標準装備された「メッセージウィンドウ」が関心を集めており、実際に触ってみると、簡単なボタン操作で「使用回数」や「CO₂排出量」などをリアルタイムで確認できました。説明後は工場内を見学。ライン間を自動でパーツを運ぶシステムなど、信頼の品質を生む効率的な体制が整っていました。



入れ替り立ち替り訪れる
見学者に説明員は大忙し！



“メッセージウィンドウ”は4つのボタンで
多彩な情報を簡単に表示できる



パンタリフトの生産を一手に
引き受けるスギヤス福島工場



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。