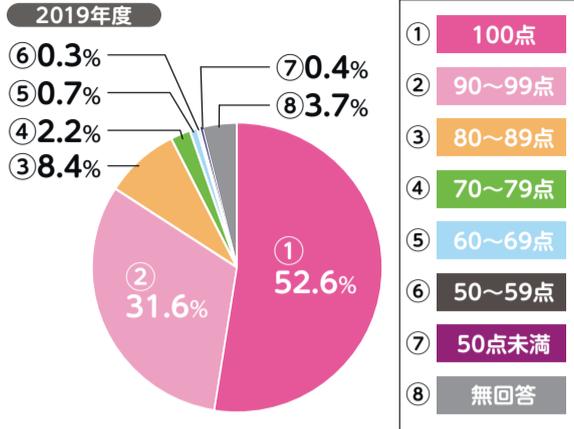
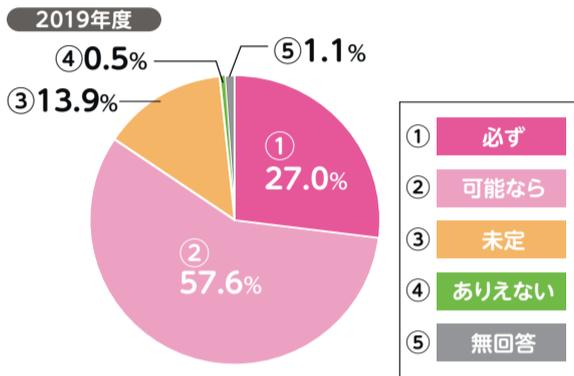


総合満足度 100点満点評価



(1) 総合満足度と次回利用意向について

次回利用意向



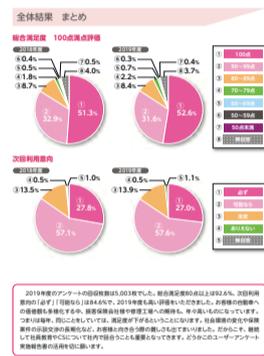
最高のサービスを提供するために  
**ユーザーアンケート2019**を実施

フロント教育委員会では、BSサミット組合員工場における修理や接客対応の現状を把握し、今後のサービス向上の参考にするを目的として、毎年ユーザーアンケートを実施しています。また、その結果を報告書として開示することにより、各組合員の接客対応の見直しや、損害保険会社様との情報共有に活用しています。今号のBSサミットニュースでは、2019年度(2019年5月~2020年4月末まで)に回収したアンケート結果を集計した報告書より一部を抜粋してご紹介致します。より良いサービスを提供するための参考情報として、お役立てください。

2019年度のアンケートの回収枚数は5003枚でした。総合満足度80点以上は92.6%、次回利用意向の「必ず」「可能なら」は84.6%で、2019年度も高い評価をいただきました。

お客様の自動車への価値観も多様化する中、損害保険会社様や修理工場への期待も、年々高いものになっています。つまりは毎年、同じことをしては、満足度が下がるということになります。社会環境の変化や保険案件の示談交渉の長期化など、お客様と向き合う際の難しさも出てまいりました。だからこそ、継続して社員教育やCSについて社内で話合うことも重要となってきます。どうかこのユーザーアンケート実施報告書の活用を切に願います。

「ユーザーアンケート2019」実施報告書



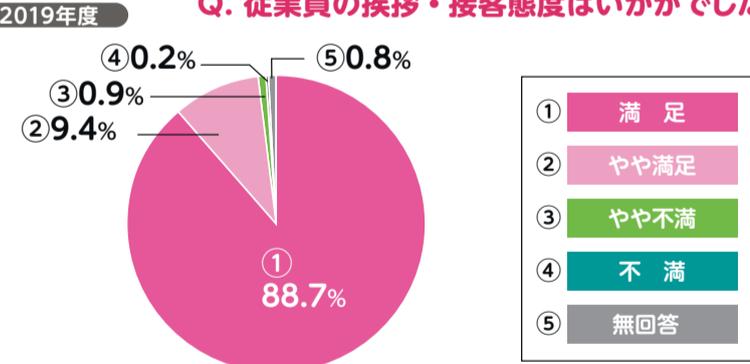
フロント教育委員会

(3) 接客態度について

接客態度の満足度は98.1%と前年97.8%を若干ながら上回ることが出来ました。我々BSサミット組合員は車体整備業ですが、技術系サービス業に分類されます。サービス業の特性として、「変動性」があり、対応するスタッフによって品質が変動する傾向があります。ですから、品質の安定化には、お客様対応の標準化と、スタッフの教育訓練が必要不可欠となります。次の特性としては、「消滅性」があり、一度行ったお客様対応は、サービス提供と同時に消滅しますので取り返すことが出来ません。「真実の瞬間」という本にあるように、お客様はその企業に接する瞬間にその企業のサービス全体に対する良し悪しを評価してしまいます。言葉遣い、笑顔、接客態度など、基本を徹底し、お客様に対応を行うことが重要です。

教育訓練が必要不可欠となります。次の特性としては、「消滅性」があり、一度行ったお客様対応は、サービス提供と同時に消滅しますので取り返すことが出来ません。「真実の瞬間」という本にあるように、お客様はその企業に接する瞬間にその企業のサービス全体に対する良し悪しを評価してしまいます。言葉遣い、笑顔、接客態度など、基本を徹底し、お客様に対応を行うことが重要です。

Q. 従業員の挨拶・接客態度はいかがでしたか?

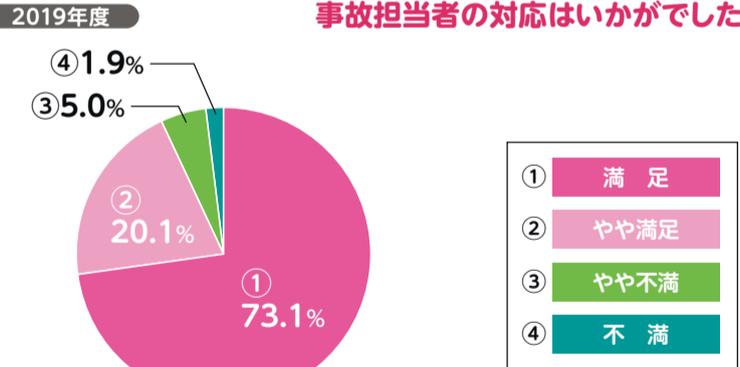


(2) 損害保険会社様の対応

保険会社様の対応につきましては、93.1%と前年の満足度92.7%から0.4%上回る結果となりました。自動車保険とは、お客様が保険を購入した際にサービス提供を受ける商品ではなく、平均の事故率から勘案する

品であるため、有事の際には、お客様の期待が非常に大きい商品です。我々BSサミット組合員は、保険会社様と協力し、お客様に安心していただける対応と、お客様の期待を上回るサービスを提供することが重要です。

Q. 損害保険会社のコールセンターや事故担当者の対応はいかがでしたか?



※「無回答」の数値は除外しております。

Best Shop **Bs-Summit** mall 出品中!!

業務効率があがる! **BK.NS2**で現場革命!

安心 軽量新素材などの最新の修理方法を支援

自動車钣金見積ネットワークシステム **BroadLeaf BK.NS2**

環境 環境負荷と修理コストの低減

株式会社ブロードリーフ 株式会社ブロードリーフ

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14 グラスキューブ品川18F

詳しい情報は こちらまで

BK.NS2 検索

www.broadleaf.co.jp

資料請求 お問合せはこちら

0120-47-2610

受付時間 9:00~17:30 (土日祝・年末年始を除く)

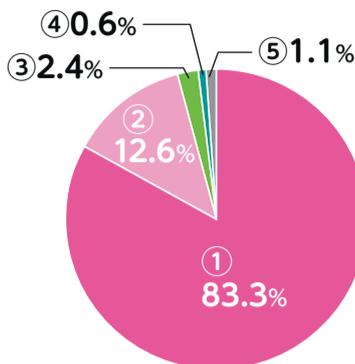
(5) 約束日時について

「約束した日時までに修理が完了しましたか?」については、95.9%と前年を0.6%上回ることが出来ました。車体整備は修理期間が長期になる場合も多く、部品調達やその他の理由で事前にお伝えした概算の納期が変動する事も考えられますので、中間連絡をしっかりと行うことが重要になります。

また、最新車種においてはエーミングが必要になり、ディーラーなどに外注に出した場合、先方の都合でお客様と約束した納期が前後することもあります。我々は、ディーラーなどの外注先の都合に納期を左右されないためにも、エーミングの内製化、特定整備認証の取得を進め、お客様との納期を遵守する社内体制を構築することが重要です。

Q. お約束の日時までに修理は完了いたしましたか?

2019年度



(4) 修理説明について

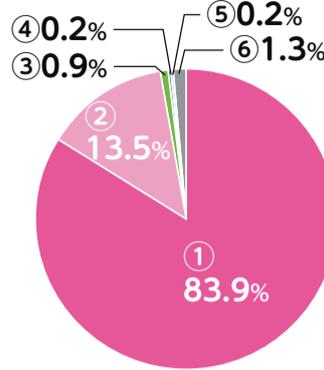
修理説明は、97.4%と前年の89.8%を大きく上回る事が出来ました。以前から行っているBSフロントマン研修では、修理説明時に様々なツールを使っている組合員の事例の共有化や、フロントの説明スキル向上教育に力を入れており、これらの取

り組みが満足度向上に繋がっていると思います。

我々が提供する車体整備は専門性が高く、お客様は修理内容を理解することが難しいという意識を持ち、専門用語を極力排除しつつ、品質の裏付けとなるエビデンスをしっかりと説明していくことが重要になります。

Q. 修理内容のご説明はいかがでしたか?

2019年度



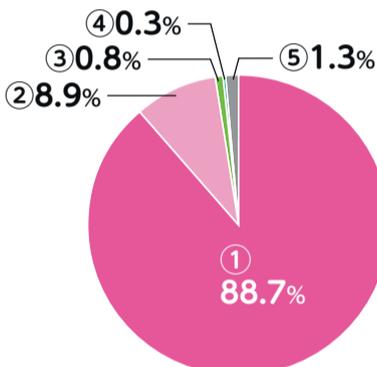
(7) 修理品質について

修理品質については、97.6%と前年の97.5%同様、非常に高い評価を頂いています。車体整備という性質上、破損していた外観が修理され戻ってくるわけですから、基本的には満足度が高くなりますが、我々修理事業者は外観だけ整っていればよい

のではなく、品質を担保できる作業を行うことが必要です。これからも最新車種が次々に投入されて来ますが、修理書や手順に沿った修理、工程間の検査、出庫前の検査、また、その記録を残すことで、お客様が安心、安全にお乗りいただける修理サービスを提供することが重要です。

Q. お車の完成度・修理品質についての総合評価は?

2019年度



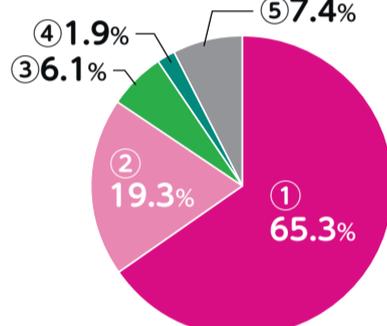
(6) 代車状態について

代車の状態については、84.6%と前年の78.96%を大きく上回ることが出来ました。しかし、他の設問と比較すると依然として満足度が低い項目となっています。お客様が普段乗っている車と同じタイプの代車を提供できることや、新車を提供することが理想ですが、現実的には難しく、普段乗り慣れない代車になってしまうことが満足度を上げにくい要

因となっています。しかし、車を扱うプロとして、お客様への配慮をしっかりと行うことで満足度を上げることは可能です。引き渡し時に車両説明をしっかりと行うこと、洗車、車内清掃をしっかりと行うことで不満要素を減らすことが出来ます。更には、車内の除菌を行い、新型コロナウイルスへの対応を説明し、お客様に安心して乗っていただく配慮も今後は重要になります。

Q. 代車をご利用の場合、代車の状態はいかがでしたか?

2019年度



\*「利用なし」も無回答としてカウント



今年度はコロナ禍において、この「ユーザーアンケート2019」実施報告書をまとめました。



居心地よく入りやすい空間がCS向上に繋がる

コロナ禍において、あらためてCSとは何かを考えさせられる

BSサミットは今年度も、フロント教育委員会と連携し、高評価を得られるよう社内教育の推進をお願い致します。高評価を得られるよう社内教育の推進をお願い致します。



ユーザーアンケート2019 総括 フロント教育委員会 奥谷 丈輝 委員長

まずは、2019年度も前年同様概ね高評価を頂きましたこと、損害保険会社様及び組合員工場スタッフの方々に御礼申し上げます。しかし一方で、まだ100点満点ではなく厳しい指摘が存在することは、真摯に受け止め改善していく必要があると考えております。

Advertisement for EBE Road Service Management System. Features include: 受付情報入力, 作業指示, 稼働状況把握, 集計機能, 出動履歴, 緑ナンバー対応, 売掛請求・入金管理. Includes a table of business efficiency and a QR code.



# 業界活性化へ オートアフターマーケット連絡協議会 活発な議論と前向きな提言相次ぐ

## 2020年度第3回定例会 開催



代表理事として挨拶する  
藤野副理事長

11月18日(水)、オートアフターマーケット連絡協議会の2020年度第3回定例会が開催されました。同協議会は、自動車アフターマーケットに関する幅広い事業者の情報交流の場を創出し、それぞれのビジネスの拡大や発展に向けた議論を行い、自動車ユーザーの便益拡大に寄与する活動を通じて社会に貢献することを目的に、2012年に



発足。現在はBSサミット事業協同組合、全日本オートアフターマーケット協会、トバックスセブンを始め、自動車アフターマーケットの各業界団体など17社が会員として名を連ねています。なお、5月に行われた同協議会の総会でBSサミットの藤野副理事長が代表理事に選任されています。藤野副理事長は「最近の自動車関連のニュースでは、自動運転化の話題が多くなっています。自動運転になるということは当然EV車になっていくと思えますが、EV車になると部品供給、部品点数が減るといったことも言われています。定例会の冒頭では、自民党参議院議員の赤池誠章先生による国政報告が行われた。赤池先生の国政報告にはオンライン参加の出席者からも質問や要望が寄せられた。



それに加えてアーク溶接等作業を現場で指導するために「特定化学物質及び四アルキル鉛等作業主任者技能講習」修了者を選任する必要があります。また、月末までが準備行為及び経過措置期間となります。作業者の健康を守るための改正です。今後業界再編が進む中で選ばれていくためにはコンプライアンスに沿った事業活動が必須です。

### 業界動向ニュース

#### 「溶接ヒューム」が特定化学物質に

厚生労働省は、労働者に神経障害等の健康障害を及ぼすおそれがあることが明らかとなった「溶接ヒューム」を特定化学物質(第2類物質)に追加し、「溶接ヒューム」を追加することがあったが、今回の改正により「溶接ヒューム」が特定化学物質に追加された。これまでは、金属アーク溶接作業を行うにあたり「アーク」が必要だったが、今回の改正で「溶接ヒューム」に係る「特殊健康診断」についても6ヶ月以内



め、所見がない場合は3年に1度の「じん肺健康診断」の実施が必要だが、今後業界再編が進む中で選ばれていくためにはコンプライアンスに沿った事業活動が必須です。

### クルマ屋さんが選ぶ 「いいクルマアワード2021」 明後日から投票開始!

今年で5回目の開催となる「クルマ屋さんが選ぶ いいクルマアワード2021」の投票が、12月2日(水)から開始されます。オートアフターマーケット連絡協議会が主催する同アワードは、自動車製造(メーカー)の視点ではなく、整備や修理、钣金塗装、用品部品販売、新車・中古車の販売および買取、ロードサービス、ガソリンスタンド、カーディティリング、保険などに携わる自動車アフターマーケット事業者たちが、WEB上でのアンケート投票で、本当に「いいクルマ」を選び、表彰するものです。アワードは「コスパ部門」「トラブルレス部門」「リセールバリュー部門」の3部門で構成され、インターネット上のアンケート投票で最多票を獲得したクルマが表彰されます。



<実施概要>  
イベント名:クルマ屋さんが選ぶ いいクルマアワード2021  
投票期間:2020年12月2日(水)10時~2021年1月31日(日)23時59分  
投票URL:https://gc-award.jp  
(オートアフターマーケット連絡協議会HP内)  
部門:コスパ部門・トラブルレス部門・リセールバリュー部門  
表彰式・発表:オートアフターマーケット連絡協議会HPにて

(問い合わせ) オートアフターマーケット連絡協議会 事務局 (株式会社ジェイシーレゾナンス 内)  
E-mail: info@autoaftermarket.jp / TEL: 03-5565-1642 http://www.autoaftermarket.jp

3M Science. Applied to Life.™

いままでの磨きには戻れない  
超高番手研磨材による  
“磨き”の新時代へ

遊離砥粒から固定砥粒へ  
目戻りの削減により時間短縮  
超高番手研磨による仕上り性の向上

3M™ トライザクト™  
ファイニッシング  
ディスク/シート  
8000番

3M™ ワンステップ  
コンパウンド  
33039

スリーエム ジャパン株式会社  
オート・アフターマーケット製品事業部  
カスタマー  
コールセンター  
お問い合わせはナビダイヤルで  
0570-011-211

AUTOCLEAR PRO XPRESS  
プロフェッショナルのための新基準 オートクリヤー プロエクスプレス

高光沢と速乾性を可能に!

オートクリヤープロ エクスプレスは、ボディショップの生産性に重点を置き開発された、あらゆる面積の補修に対応できる信頼性の高い3:1混合比のクリヤーコートです。30分/30℃、20分/60℃の乾燥性と、妥協のない仕上がりで美しい納期への対応を目指します。

好評  
発売中!

アクゾノーベルコーティング株式会社 東京都国立市泉4-8-7 TEL.042-843-0081 https://www.sikkensvr.com/jp

CREATING TOGETHER  
sikkens AkzoNobel

全自動フロンガス回収機 CS-YF134WS (2タンク型)

各種バッテリー完全対応充電器 BR-MAX70IS

D.Cインバータースポット溶接機 SW-VZ120

Brain Max  
アイドリングストップ  
MF/シール、確率他

“明日をひらく”デンゲンの技術

DENGEN

# 知っておこう自動車豆知識

## ～エーミングとは?～

このコーナーでは、車に関する基礎知識を分かりやすく解説します。プロの方も「いまさらこんなこと質問できない!」って場面もよくあるはず。このコーナーでこっそり知識を身につけましょう!

最近、自動車業界でよく耳にする「エーミング」。エーミングとは、先進安全装置の登場とともに出現した作業のことで、ハイテク化した最近の自動車の車体整備には欠かせないのです。時代とともに進化していく自動車車体整備は、必要なメンテナンス方法も大きく変化しているようです。今回は、自動車の「エーミング」についての理解を深め、その知識を広げましょう。

### ASVとは?

そもそもASVとは、先進安全自動車とも言われ「アドバンス・セーフティ・ビークル」の略語で、衝突被害軽減ブレーキやふらつき注意喚起装置など、車の運転をサポートしてくれるさまざまな先進安全装置が搭載された車のことを指します。

先進安全装置は、その他にも「車線逸脱警報装置」「ACC(定速走行・車間距離制御装置)」などの装置もあり、いわゆる最近いわれる「ぶつからない車」は、ASV車のことを指します。現代の車は、これらの先進安全装置が搭載されていることが多く、ASV車の修理では、エーミングは欠かせない作業となっています。

### エーミング作業の重要性

ASV車に搭載されているセンサーやカメラなどの安全装置が正常に作動するように、センサーのズレを修正する校正作業のことを「エーミング作業」と呼び、このエーミング作業を行うには、専門知識や専用工具の他、エーミングを行うための最適な空間が必要となります。



具体的には、「ターゲット」や「スキャンツール」と呼ばれる外部故障診断機などの工具を使って作業を実施しますが、これらを使用する前提として、水平な床面や周囲に反

射物がない環境など、指定された広さを確保できる場所が必要となります。これらの環境を整えたり、レーザーやカメラの調整や校正作業を行います。

例えば、事故を起こした自動車の場合、フレームや足回りに歪みなどが起きて目に見えないダメージを与える事があります。本誌連載記事の「ストップ粗悪修理」にもあるように、エーミングをせずに見た目だけを綺麗にするような修理をしても、ドライバーを守るためのカメラやセンサーが誤作動を招き、事故に繋がる可能性もあるのです。

もしもボディ軸にほんの少しでもズレがあれば、センサーの反応ポイントが30m先では数十センチ、100m先では1m以上のズレが生じて、せっかくの先進安全装置が正常の判断ができなくなるため、エーミング作業には、ボディアライメントやホイールアライメントを狂いなく調整することが大切です。

同様に、飛び石で割れたフロントガラスの交換や、バンパーなどの修理もこれまでのように取り外して修理・交換するだけでは済まなくなり、特にガラス交換作業は、エーミングせずにガラスだけ交換した場合、カメラへの写り方が変わって、正常に動作しない可能性があり危険です。

このように、ASV車はカメラや超音波センサーを搭載しているため、正しい位置に調整し直して設定を行うエーミング作業はとても重要な作業なのです。

### エーミングが必要な範囲とは?

多くのセンサーやカメラが搭載されるASV車のエーミング作業を行う場合、さまざまな場所にエーミングが必要とされることが分かります。これらエーミング作業が必要とされる範囲は次の通りとなります。

#### ■ミリ波レーダー

ミリ波レーダーが付いている車のフロントバンパーやフロントグリルを交換・脱着した場合など、ミリ波レーダーのエーミング作業が必要となります。



## ASV車に欠かせないエーミング作業

フロントエンブレム表面に凹凸が無く、つるつるしている場合はミリ波レーダーが付いている可能性が高いです。

#### ■フロントカメラ

フロントガラスにカメラが付いている場合はカメラを交換・脱着した場合、フロントガラスを交換・脱着した場合などに、カメラのエーミング作業が必要となります。

ちなみに、カメラ付きフロントガラスのリペアができなかったり、できる範囲が限られている場合があるので注意が必要です。



#### ■ブラインドスポットモニター

サイドミラーに警告灯がある車には、ブラインドスポットモニターが付いています。この装備が付いている車両の後部を钣金修理した場合など、ブラインドスポットモニターのエーミング作業が必要となる場合があります。



#### ■全方位モニター

サイドミラーにカメラがある車には、全方位モニターが付いている場合があります。

全方位モニターは、前後左右のカメラを使って車を上から映したように画面を合成し、駐車を支援するシステムです。カメラやカメラが付いているミラー、グリルなどを交換・

脱着・調整などを行った場合は、カメラのエーミングが必要となる場合があります。



#### ■超音波センサー

フロントやリヤバンパーに、超音波センサーが付いている車は、バンパーの交換・脱着をした場合などにセンサーのエーミング作業が必要となる場合があります。また、足回りの交換など、車の姿勢が変化するような作業を行った場合にも、エーミング作業が必要となる場合があります。



以上、エーミングについてお分かりいただけましたか? 先進安全装置を搭載したASV車は、今後もさらに増えていくことが予想されるため、ますますエーミングの需要が伸びていくと考えられます。

自動車の進化によって今後のメンテナンスに関わる業務も、さらに種類が増えていくことが予想されますが、完全自動運転に向けて、自動車車体整備のカタチも根本的に変わってくるのかもしれない。今後も本コーナーでは自動車に関する「豆知識」を紹介いたしますので、次号もお楽しみに!

## エーミング作業の前にはホイール・ボディアライメント作業が必要です

センター出し 位置出し  
ターゲット設置  
全てをこの1台で

ADASキャリブレーション用  
ターゲットスタンドセット

※ターゲットシートは商品に含まれておりません



ITS-01-SET



CAR-O-LINER®  
ボディもダメージも選ばない

カートロニック・ビジョン2 X2/X3

業界最多: 約17,000種もの車両データを収録、あらゆる事故車に対応した究極のボディアライメントシステム

0°

ターゲットスタンド設置場所が勾配でもレベル調整が可能。

ターゲット設置にレーザーを活用。作業を大幅に短縮!

ターゲットのレベル出しも可能。※別途三脚等が必要

HUNTER

ホイールアライメントの新時代を切り拓く

ホークアイエリート WA670

最新鋭のカメラシステムは精緻でスピーディな作業を実現! 高い信頼と生産性を約束します



BS TECHNICAL  
最新自動車技術・事故車修理

第8回  
後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置の解説と整備

認定制度の創設と  
補助金事業

元々その機能がない既販車に対し、後付け可能なシステムのことです。国土交通省は「未就学児等及び高齢運転者の交通安全緊急対策」において同装置の認定制度を創設、認定された装置は2020年3月よりスタートしたサポカー補助金の対象機器となりました。その後同装置は地方自治体による補助金事業にも組み込まれ、販売・取り付けは急速に拡大しています。



高齢者による自動車事故の急増を受けて交通安全の対策が急務となりました(画像はイメージ)。

センサー方式と  
非センサー方式が主流

後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置は自動車メーカーが発売するセンサー方式と部品メーカーなどが発売する非センサー方式に分類できます。前者はセンサーによって前方にある障害物を検知し、発進時に前方の壁など障害物を検知するとランプやブザーなどでドライバーに知らせます。また、アクセルペダルが強く踏み込まれたことを検知した際はエンジン出力を抑制することで、急発進を防ぎます。後退時は障害物の有無に関わらず、ペダルが強く踏み込まれたと検知した場合にのみエンジン出力を抑制します。自動車メーカー系の同装置はトヨタ自動車が発売、日産、三菱自動車が2020年8月に認定されたことで、国産8メーカーが出揃いました。



後付けの超音波センサー。



アラートを表示する表示機。

他方、部品メーカーなどが発売する非センサー方式はセンサーがないため障害物の検知は行わず、主にアクセル開度によって急発進を判断する仕組みを採用しています。大手の自動車用品店が販売・取り付けを担うとともに、対象車種の範囲も広いので、販売力が強いのが特長です。

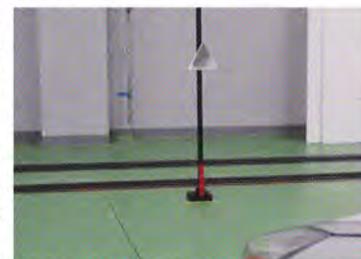


非センサー系の後付け装置構成部品。

特定整備の  
対象装置ではない

せん。したがって、これらの装置に付随する整備について、特定整備認証を受けていなくても、整備作業が制約されることはありません。ただし、同装置の直接的な修理、同装置が装備されたクルマの車体整備、そして同装置のシステムが装備された箇所の近くを整備する場合、次の点に注意する必要があります。

後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置は、前方をセンシングする装置ではありますが、特定整備の対象装置には含まれてい



後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置は特定整備の対象装置ではありません(画像はイメージ)。

認定を受けた事業者による  
取り付けが認定品の条件

国土交通省から認定を受けた後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置の取り付けは補助金に係る執行団体から認定を受けた業者に委ねられています。この認定を受けていない事業者や個人が、もしも同装置を取り付けた場合、その時点から同装置は国土交通省の認定品ではなくなってしまいます。後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置は極めてセンシティブなシステムであり、品質が重要視されます。国土交通省では、認定品として定められた取り付けがなされていない場合、「正常に作動しない」とコメントしています。このため、認定品ではない同装置によって事故が生じた場合の責任は取り付けを行った事業者によって負うことが考えられます。

バンパーカバーの  
取り外しにも注意!

もし、自社が後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置の取り付けに関わる認定事業者でない場合、下記に挙げた作業などを実施すると装置は認定品ではなくなるので十分な注意が必要です。

もし、自社が後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置の取り付けに関わる認定事業者でない場合、下記に挙げた作業などを実施

- 1 車体整備とともに破損した後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置の修理を行ってしまったケース。
- 2 車体整備を行う上で、後付けペダル踏み間違い急発進抑制装置のシステムに関わる部品、配線を取り外し、また元に戻した場合。

とりわけ、上記2については「ついうっかり」という可能性も拭えません。したがって、BP事業者のみならず、車検整備や修理部門でも同じように注意点を社内で共有しておく必要があります。

バンパーカバーの取り外し(センサー方式)、或いは装置そのものを触る可能性があれば、一度各装置のメーカーに確認することが望ましいです。その場合、現実的には認定事業者に外注を出すなどの対応が求められるでしょう。



今でも需要が多い30系プリウスの入庫時には注意が必要です(画像はイメージ)。

冬季クレジット&  
オートリースキャンペーン

【キャンペーン期間】2020年12月1日～2021年1月31日

期間中、BSクレジット・オートリースを5万円以上ご利用いただいた方全員に「やさしいごちそう」3,000円相当をプレゼント!

「やさしいごちそう」は地域の名産品や人気スイーツまで自由に選べるチョイスグルメギフトです。



この機会にぜひBSクレジット・オートリースをご利用ください

BSサミット事業協同組合



【主催】Bs-Summit BSサミット 【協賛】Orico

月別リサイクルパーツ別実績 2020年9月～2020年10月(全国)

※その他はエンジン・ミッション・ラジエター・コンデ  
ンサー・コンプレッサー・フロントガラス等のリサイク  
ルパーツ(新品パーツは除く)

内 訳	2020年		合 計
	9月	10月	
フロントバンパー	461	460	921
リアバンパー	298	270	568
ヘッドライト	563	597	1,160
ボンネット	185	196	381
フェンダー	437	453	890
ドア	660	760	1,420
トランクリッド・リアゲート	254	212	466
テールランプ	392	424	816
その他※	3,029	3,152	6,181
合計	6,279	6,524	12,803

BSサミット 販売促進委員会

# リサイクルパーツ普及拡大に向けて あらためてリサイクルパーツとは…。

事故車修理時のコスト低減は、損害保険会社やユーザーにとっても、ますますニーズが高まっております。BSサミットでは、環境負荷低減とともに、こうしたコスト削減に寄与することを目的として、販売促進委員会を中心とし、自動車補修部品のリサイクル促進を進めています。今後とも積極的なリサイクルパーツの活用をよろしくお祈いします。

リサイクル部品とは、部品の原型を最大限に留めたまま再利用される部品で、品質確認を介して商品化されたものを指し、リユース部品とリビルト部品から成ります。リユース部品は、分解等の手を加えず、目視等による点検・洗浄を行い商品化された再利用の部品。リビルト部品は、摩耗、劣化した構成部品を新品と交換、再組み立て

し、テスターを用いて品質確認を行い、商品化された再利用の部品です。いまだリサイクル部品を、品質確認などを介さず、使用済自動車から取り外してそのまま再利用される解体部品と混同されるユーザーも少なくありません。しっかりと説明を行いリサイクルパーツの普及にご協力ください。

## ストップ! 粗悪修理!!

「ストップ粗悪修理」は、次世代自動車研究委員会や広報委員会を中心に収集している他社工場での粗悪修理情報を、BSサミットニュースやカーケアプラスなどのメディアを通じて公開しております。不具合車両の撲滅とユーザーへ安心と安全を提供すべく、本来あってはならない修理不具合・不正修理の現状・実態を明らかにし、適切な修理を行うことの重要性を呼びかけております。今後とも主旨をご理解いただき「修理不具合情報」のご提供をよろしくお願いいたします。

### 不完全修理例① バンパーを外すと骨格部位に未修理箇所を発見!

フロントバンパー接触程度の軽い事故で入庫した車両のフロントバンパーを取り外したところ、写真の様に過去の事故で損傷し未修理の箇所があった。損傷箇所は変形する程のダメージを受けており、錆も発生していた。「外側から見えないところであれば解らないだろう」という安易な修理業者の判断から起きた未修理事例である。幸い今回は軽い事故であったが、もし損傷が残った状態で再び大きな衝撃を受けた場合、骨格部位の衝撃吸収力が十分でない為、乗員にまでダメージが及ぶ可能性も否定できない。



### 不完全修理例② ヘッドランプが正しく取り付けられずに結束バンドで固定!

車検で入庫した車のヘッドランプ焦点調整ができないので調べたところ、過去の事故で取付部が変形していることが原因と判明した。ヘッドランプが正しく取り付けられていない上に、結束バンドで無理に固定されていて、ヘッドランプ自体も割れていた。お客さまに聞いたところ、中古車で購入したので、このクルマで車検を受けるのは初めてのことであった。



このような不具合車両をなくすために、皆様からの情報提供をお待ちしております。

## NGP SDGs MODEL

12 つくる責任 つかう責任

使用済み自動車から始まる「持続可能な社会実現」

環境負荷の低減/持続可能な社会へ

2030年 NGPの目標

- 使用済自動車約1,000万台から2,000万台以上の自動車リユース部品と適正なリサイクル処理を実施し、50万トン以上のCO<sub>2</sub>削減に貢献します
- 香川県豊島の産業廃棄物(自動車破砕くず等)不法投棄により失われた自然を取り戻す環境再生活動を行い、環境保全と3Rの大切さを後世に伝える活動を行います

ngp sdgs

## さらなるCS向上へ向けた リサイクルパーツの提案。

リサイクルパーツ発注システム  
Reparts Direct System  
リパーツダイレクトシステム (RDS)

皆様が、安心して「リパーツダイレクトシステム」をご利用いただけるよう「BSネットワークコールセンター」の専任スタッフがお客様にご発注いただいたパーツの適合確認をさせていただきます。正確な部品発注をサポートしております。

自動車リサイクル部品のお問い合わせは  
BSネットワークコールセンター  
Tel.052-441-7503 (平日 9:00~18:00) Fax.052-441-7628

# 未曾有の佐賀豪雨災害から完全復旧!

## ベテラン人材と磨き抜かれた技術、設備が強み



梶原啓介代表取締役

組合員訪問



九州ブロック 西九州支部 株式会社有明钣金塗装

### 「钣金塗装」一筋で年間実績1500台

古くから陶磁器産業で栄え、ムツゴロウや高級海苔で知られる干潟・有明海に面する佐賀県の西側に位置する武雄市。開湯から1300年以上の歴史を誇り、重要文化財にも指定されている絢爛豪華な楼門が映える武雄温泉から10分ほど車を走らせた場所に「有明钣金塗装株式会社」があります。

福岡や長崎に行かずとも、地元・武雄の地で最高品質の自動車修理を実現できる老舗プロショップとして今後も勝ち残るべく、気概満ち溢れる梶原啓介代表取締役(50)を筆頭に、钣金塗装事業に注力。車検・整



佐賀豪雨により、社屋(事務所や钣金塗装工場)が完全に浸水。お客様のお車をはじめ、スポット溶接機やフレーム修正機、塗装ブースなど高額な設備がすべて水没してしまった



社屋看板や外壁の塗装のほか、事務所やお客様受付など全面改修。水害から約7ヶ月後の2020年3月に修復工事が完了



### 設備投資を惜しまず、創業52年目

梶原代表の父であり、創業者の現会長・梶原鶴雄氏は高校卒業後、広島県内の钣金塗装工場に勤めたことがきっかけで钣金塗装にのめり込みます。数年間修行を積み、地元・武雄に帰郷後は佐賀市内の钣金塗装工場で経験を重ねます。今から52年前となる1968年11月、武雄駅周辺で土地が見つかり、梶原会長が20代後半のとき独立開業を果たします。2年後に現在の本拠地(武雄市朝日町)に移転し法人組織へ変更。当時はまだ珍しかった赤外線塗装ブースを1972年に初導入し、13年後にはアメリカ製ベースのフレーム修正機を設置するなど、設備投資を惜しまず事業を拡大。1998年4月に九州運輸局認証整備資格を取得し、それから6年後の2004年、自社で钣金塗装や整備、見積もりの実務経験を積んだ梶原代表は、34歳で二代目社長へ就任されました。

備、コーティングを行っているものの在籍16名のうち12名が钣金塗装工という钣金塗装に特化した事業体制が大きな特徴です。車体整備士資格を有する梶原社長は、総務スタッフのサポートのもと、すべての钣金塗装見積もりを担当。Webアプリ「LINE」経由でのお問い合わせ依頼が多く、年間1500台、月間120~150台もの钣金塗装を手掛けています。



65歳のベテラン職人から28歳の若手まで、笑顔と活気が満ち溢れる幅広い年齢層のスタッフが在籍

### 「情報収集」と「社員育成」を強化

BSサミットの存在を知ったのは16年前。梶原代表に代替りした頃、佐賀県唐津市に拠点を構える有限会社明徳自動車の前社長・古澤氏から「钣金塗装を続けていくなら、ぜひ

入会したほうが良い組織がある」と強く勧められました。その後、BSサミット副理事長の朝日自動車株式会社 藤野社長から

組織理念や活動指針の説明を受け、その考えに強く共感。梶原社長は、スポット溶接機や4輪アライメントテスター、ジグ式フレーム修正機などを導入し、BSサミットに入会。経営方針や設備、新人育成などを強化すべくBSサミット全国大会、九州ブロック大会、支部社長会、研修の場を積極的に活用されて、3年前の2017年には九州ブロック西九州支部長に就任されました。

### 佐賀豪雨被害から見事復旧!

### BSサミットメンバーに「恩返し」したい

BSサミットの存在を知ったのは16年前。梶原代表に代替りした頃、佐賀県唐津市に拠点を構える有限会社明徳自動車の前社長・古澤氏から「钣金塗装を続けていくなら、ぜひ

入会したほうが良い組織がある」と強く勧められました。その後、BSサミット副理事長の朝日自動車株式会社 藤野社長から

組織理念や活動指針の説明を受け、その考えに強く共感。梶原社長は、スポット溶接機や4輪アライメントテスター、ジグ式フレーム修正機などを導入し、BSサミットに入会。経営方針や設備、新人育成などを強化すべくBSサミット全国大会、九州ブロック大会、支部社長会、研修の場を積極的に活用されて、3年前の2017年には九州ブロック西九州支部長に就任されました。



塗装ブース(3機あり)は水没後に修理。最新型から旧車まで、輸入車・国産車を問わず、塗装を行える環境が整っている



浸水被害直後の9月は休業したが、地元・武雄市内をはじめ近隣エリアのお客様から修理依頼が殺到。スポット溶接機2台やジグ式フレーム修正機など、水没で故障した設備を修理し、10月から営業を再開。その後、最新型エアコンガス充填機を新導入している

30年以上、钣金塗装の経験を積み重ねているベテラン職人たちが現役で大活躍!若い世代のスタッフたちは彼らを「師」と仰ぎ、全スタッフが技術研鑽に余念がない



巨額の負債と将来への不安を抱えたこのとき、全力で支援してくれたのはBSサミットメンバーでした。福岡県からBSサミット副理事長の藤野社長、大分県から九州ブロック担当理事の株式会社カーポートタナカ田中社長、鹿児島県から二世会担当理事の株式会社ワカマツ自動車若松社長、さらに西九州支部の組合員工場の皆さんも駆けつけてくださり、お名前を書ききれないほど大勢で助けられました。



最新型の輸入車整備に対応できるスキヤンツールも導入。自動ブレーキなどが搭載されたASV(先進安全自動車)の整備・修理が可能で、特定整備認証取得に向けて準備を進めている

### OBD車検開始に向けた主な業界トピックス

自動車整備業界は、自動運転やADASをはじめとした先進技術の実用化によって、今後さまざまな法整備が進みます。2024年のOBd車検開始に向けたこの期間は、まさに100年に一度の大変革期ともいえ、整備事業者に求められるハードルは益々上がります。BSサミットは日本の車体整備業界のリーディング組織として、時代の潮流を掴み様々な難局を乗り越えるべく、常に先を見据えた取り組みを行っています。



### 日本の車体整備業界のリーディング組織 BSサミット

革命はここから始まる!

100年に一度の大変革期をともに勝ち抜いていく志高きメンバーを募集しています。

(お問い合わせ先)  
BSサミット事業協同組合  
TEL:03-3538-2900 E-mail: honbu@bs-summit.co.jp  
http://www.bs-summit.jp