

発行所

BSサミット事業協同組合 広報委員会

〒104-0031 東京都中央区京橋3-9-4 新京橋ビル3F TEL:03-3538-2900

www.bs-summit.jp

顧客満足(CS)から顧客体験価値(CX)へ

ユーザーアンケート2022を実施



フロント教育委員会

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ことを目的として、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、2022年度(2022年5月~2023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から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。



「ユーザーアンケート2022」実施報告書

(1) 総合満足度と次回利用意向について

2022年度は3,827枚のアンケートをお客様からいただくことが出来ました。総合満足度80点以上の評価を

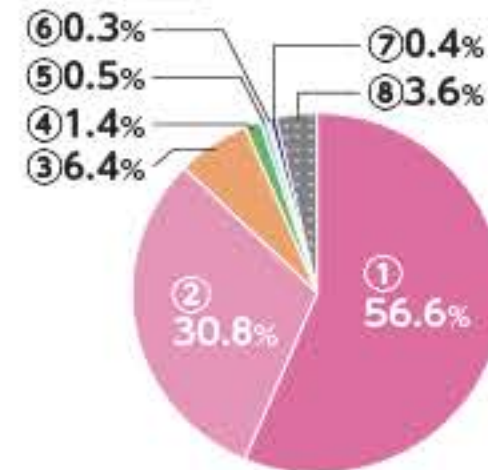
いただいたお客様は、93.5%と前年より残念ながら0.3ポイントマイナスとなり、次回利用意向の「必ず」

「可能なら」は85.6%で、こちらは前年より1.2ポイントプラスとなり、どちらも引き続き高いポイントとなっています。コメントも年々変化しています。修理及びその対応のお礼だけでなく、これからの修理工場に

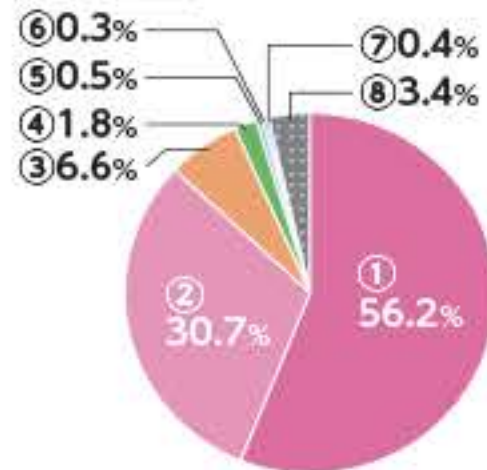
対する要望のほか、早期に改善すべき厳しいお言葉、ご意見もあります。これらは、我々組合員にとっても貴重な財産と考え、明日からの組織活動や自社の取り組みに大いに役立てる義務があると考えています。

総合満足度 100点満点評価

2021年度

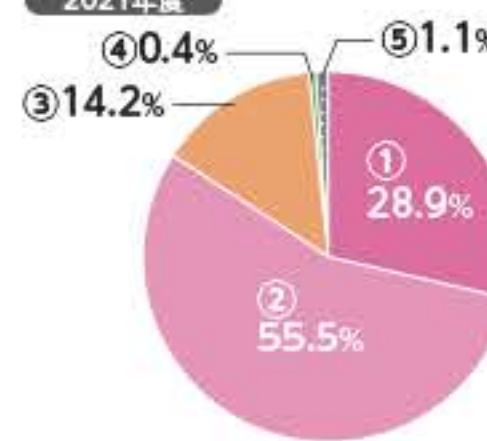


2022年度

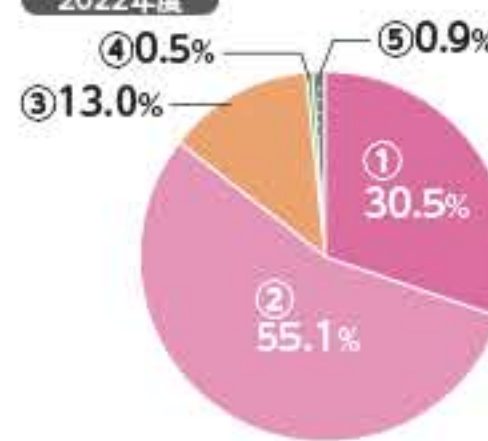


次回利用意向

2021年度



2022年度



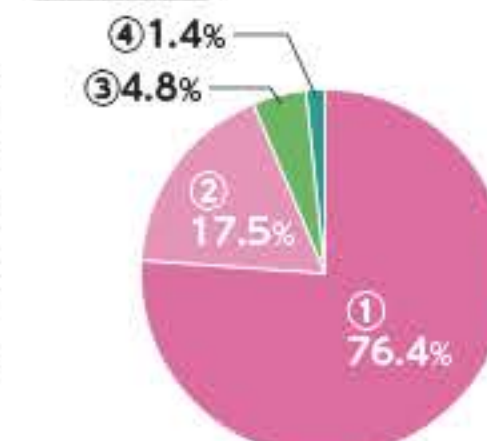
(2) 損害保険会社様の対応

損害保険会社様の対応につきましては、93.6%と前年の満足度93.8%を0.2%下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ものではなく、平均の事故率から勘案すると10年に一度しか利用することのない特殊な商品です。ですから、保険利用の機会や経

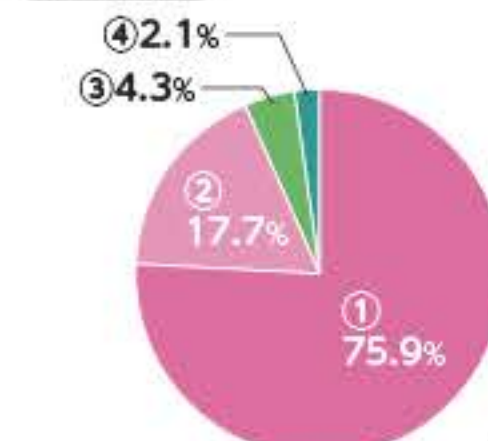
験の少ないお客様は、事故処理の手続きに不慣れで事故に関わる知識も多いため、損害保険会社様に対する期待が非常に大きくなっているようです。我々BSサミット組合員は、損害保険会社様と協力し、お客様に安心していただける対応を行う必要があります。

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?

2021年度



2022年度



※「無回答」の数値は除外しております。

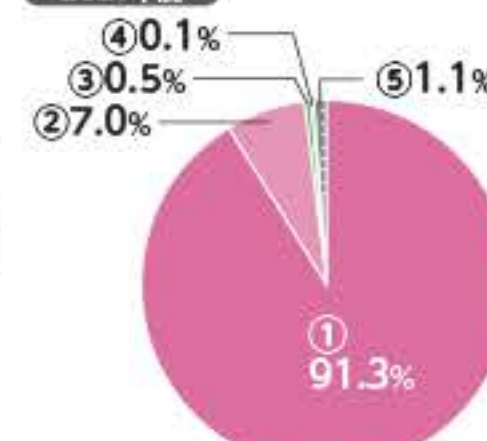
(3) 接客態度について

接客態度の満足度は、98.2%と前年98.3%とはほぼ同等の高い満足度を得ることが出来ました。車体整備は専門性が非常に高く、お客様は提供された品質を測る手立てがないサービスです。お客様は、対応した社員の接客態度や

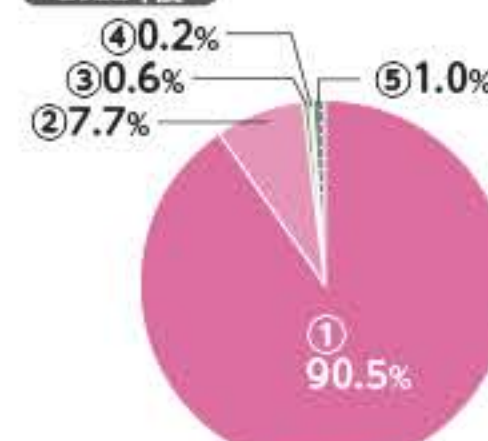
気遣いでその品質を推測しますから、接客対応はとて重要で重要。挨拶や笑顔などの基本を守り、お客様に安心していただける誠実な接客を維持するためには、継続的な社員教育が必要です。

Q. 従業員の挨拶・接客態度はいかがでしたか?

2021年度



2022年度



ブロードリーフの3つのDXソリューション

電子帳簿保存法対応は、おまかせ!



電帳.DXなら、作成した電子帳票が自動登録されるので、スムーズかつ簡単に電子保存することが可能になります。

電帳.DXで業務をまるごと電子化



電帳.DXの特長

保存・登録が簡単 システム連携で正確に保存
検索・閲覧が明瞭

クラウド型钣金工場業務支援システム



ブロードリーフは新しいクラウドサービスを本格リリースしました。クラウドだからできる拡張性の高いアプリケーションは業務に革新をもたらします。

らくらく導入、かんたん操作。「日常業務の効率化」をサポート!



事業内容・事業規模にあった商品/パックを用意しています!

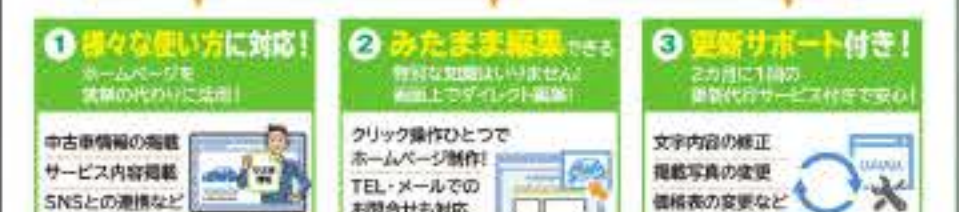


ホームページ作成はおまかせ!

整備・钣金 工場専用! 初めての方でも簡単!
あんしん! カンタン! 便利!

ホームページの更新で、検索結果の順位&信頼性アップが目標です!

ここがスゴイ! 3つの特長



サンプルページはこちら。是非ご覧ください! ▶

ホームページ構築・運用ソリューション
BL.Homepage プレミアム

(4)修理説明について

修理説明は97.3%と前年の97.6%とほぼ同等の高い満足度を得ることが出来ました。お客様の視点では、車体整備は高額な修理になることも多く、その価値に見合った修理が行われているのか、説明を受けることを求めています。また、電話に出られない、文書で確認したいという理由から、見積書や

連絡をメールやラインで送ってほしいという要望も高まっています。ニーズに合った連絡ツールの活用、客観的でわかりやすい写真やエビデンスの明示など、各社で工夫・改善することにより、お客様の安心と信頼を得ることが重要です。

Q. 修理内容のご説明はいかがでしたか？

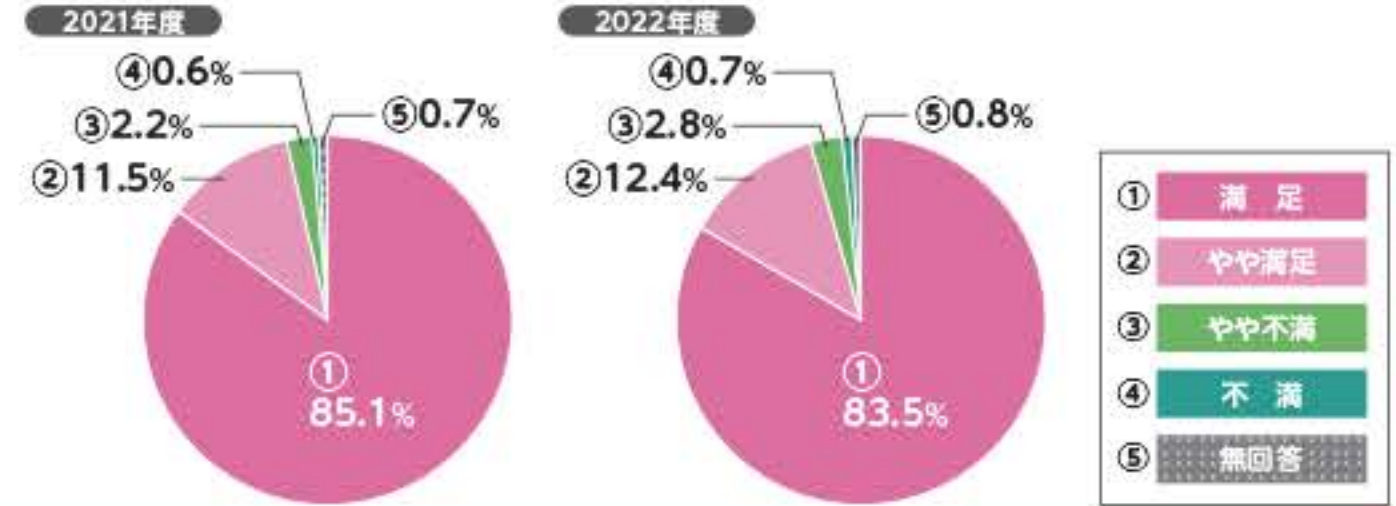


(5)約束日時について

約束した日時までに修理が完了しましたか？の設問については、95.8%と前年の満足度96.5%から0.7%下回る結果となりました。車体整備は概算納期をお伝えしてお車をお預かりする場合も多く、部品調達やその他の理由で事前にお伝えした納期が変動する場合もあります。その場合、中間連絡で現在の状況や正確な納期をお伝えしな

ければ、納期の約束を守らなかったという印象を与えかねません。代車の燃料を満タン返しとしている組合員も多く、正確な納期が早めにわからないと給油のタイミングが計れず、お客様の不満に繋がってしまいます。納期の約束を守ることはもちろんですが、適切な中間連絡という先手の行動が満足度を向上させます。

Q. お約束の日時までに修理は完了いたしましたか？

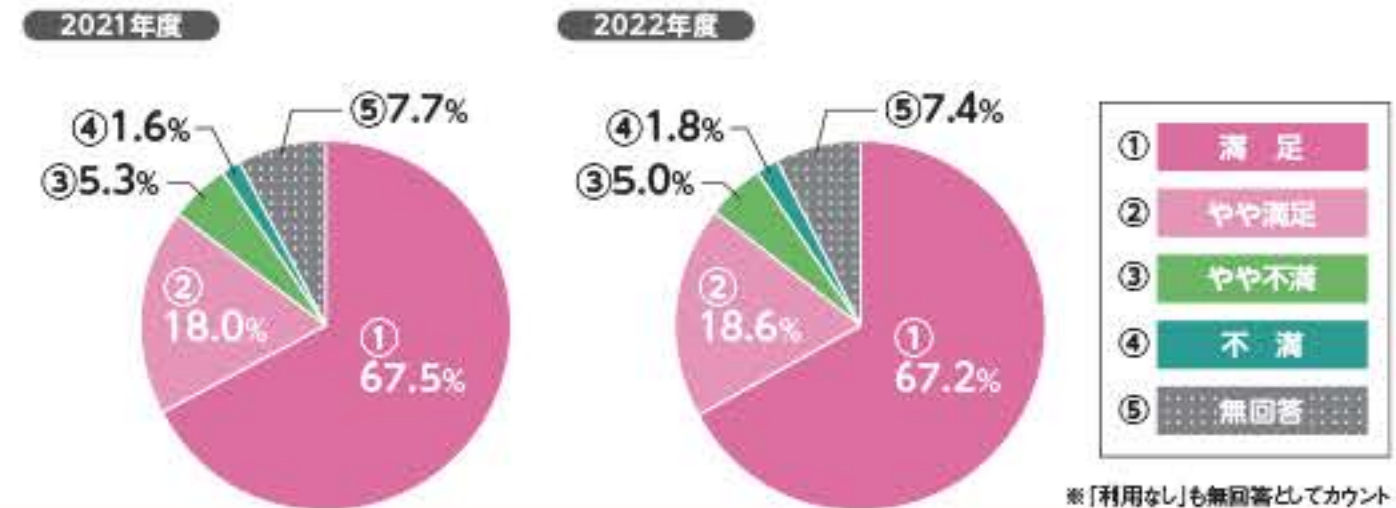


(6)代車状態について

代車の満足度については、85.8%と前年の85.5%を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。お客様からのネガティブコメントでは、車内の匂い、タバコの匂い、車内清掃の不備、ウォッシャー液の不足やワイパーの劣化などの日常点検の

不備が多く指摘をされています。車を扱うプロとして、事故修理期間中に愛車に乗ることの出来ないお客様が不快な思いをされないように配慮し、代車に関する社内の管理体制の構築および運用ルールを徹底することが満足度を向上させます。

Q. 代車をご利用の場合、代車の状態はいかがでしたか？

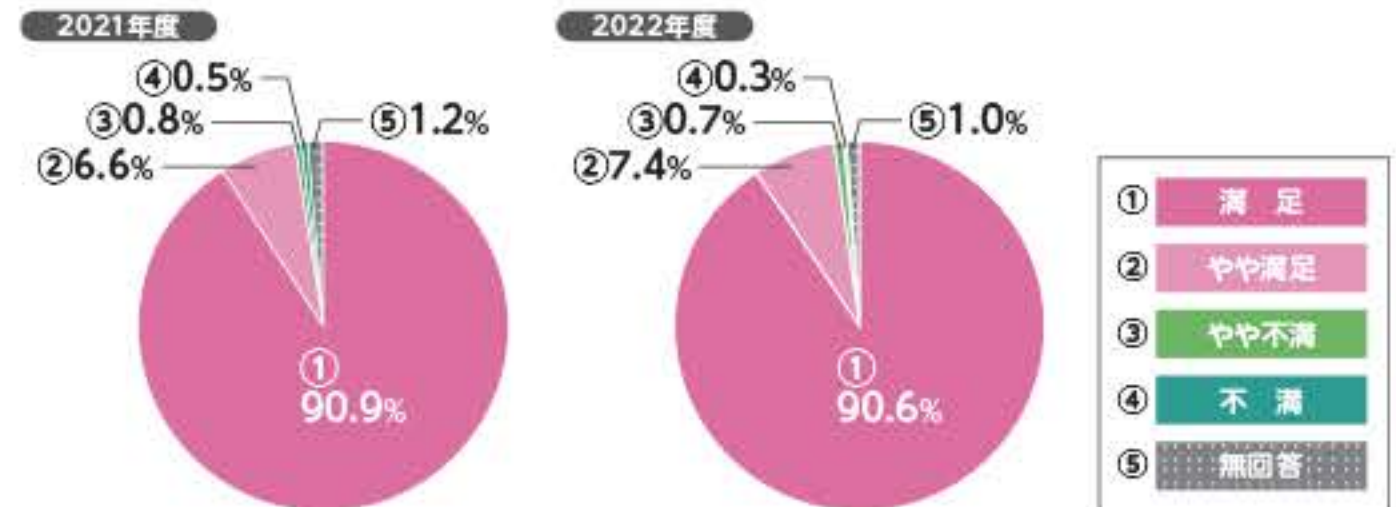


(7)修理品質について

修理品質の満足度は98.0%と前年の97.5%を上回り、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、基本的には満足度の高い項目です。しかし、お客様からは骨格など内部の修理品質を判断することが難しく、納車時の外観、洗車、車内清掃状況が品質を測る主な物差しになっているようです。洗車と車内清掃

は無料で行っているサービスですが、お客様からすると仕上がりの一部です。付帯作業ではなく修理品質の一部として取り組む意識が大切です。作業品質についても、修理書や手順に沿った修理、工程間の検査、出庫前の検査、エーミングなどの必要とされる作業を省かずしっかりと記録を残すことで品質を担保し、お客様の安心・安全に繋げることが重要です。

Q. お車の完成度・修理品質についての総合評価は？



車に関わる全てのサービス・商品に対して、満足度の高い付加価値をお客様に体験していただくことが重要



ここ数年のお客様のコメントを見るに、これ以上の向上は、今までの総合満足度を測るだけでは難しく、やはりお客様とのタッチポイントや一連の業務プロセスを通して、お客様自身が体験した評価へと変わって行く必要があるように感じています。

お客様にとってよりよいサービスである技術・お客様対応は、どちらも大切ですがどちらも簡単には向上しませんが、継続して行うしかありません。しっかりとお客様に向けたサービスが出来るフロント育成にこれからも努力していきます。ご協力よろしくお願



フロント教育委員会 奥谷 文輝 委員長

まずは、2022年度も前年同様にご好評をいただきましたこと、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。

長年にわたり行ってきたCSは、修理工場で行ったサービス・商品に対して、お客様がどれくらい満足していたか、私たちが企業側がいかにお客様を満足させられたかを測定したものでした。

お客様にとってよりよいサービスである技術・お客様対応は、どちらも大切ですがどちらも簡単には向上しませんが、継続して行うしかありません。しっかりとお客様に向けたサービスが出来るフロント育成にこれからも努力していきます。ご協力よろしくお願

ユーザーアンケート2022総括

フロント

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

充電

Brain Max. アイドリングストップ MF/シール、標準品

溶接

D.Cインバータースポット溶接機 SW-VZ120

"明日をひらく"デンゲンの技術

DENGEN

3M Science. Applied to Life.™

3M パフォーマンススプレーガン

さらなる塗装の進化を
その手で体感。

- 業界最軽量クラス
- 洗浄時間の短縮
- 精密な塗装性能
- サイクルタイムの改善

交換可能なノズルと3M™ PPS™ シリーズ2.0 塗装用カップシステムとの組み合わせでより洗練された塗装システムをご提案します。

スリーエム ジャパン株式会社 カスタマー コールセンター 0570-011-211

磯部君男理事長・小林雅彦教育統合プロジェクト長 オートアフターマーケット東北2023出展者プレゼンテーションに登壇

2023年9月22日(金)に、宮城県仙台市の夢メッセみやぎで開催された「オートアフターマーケット東北2023」の出展者プレゼンテーションに磯部君男理事長と小林雅彦教育統合プロジェクト長(静岡支部・株式会社カマド)が登壇し、「自動車メーカーに認められる整備事業者への近道」というテーマで組合員拡充を目的としたプレゼンテーションを行いました。



失われた業界の信頼を 取り戻すべく尽力する



冒頭挨拶を行う磯部理事長

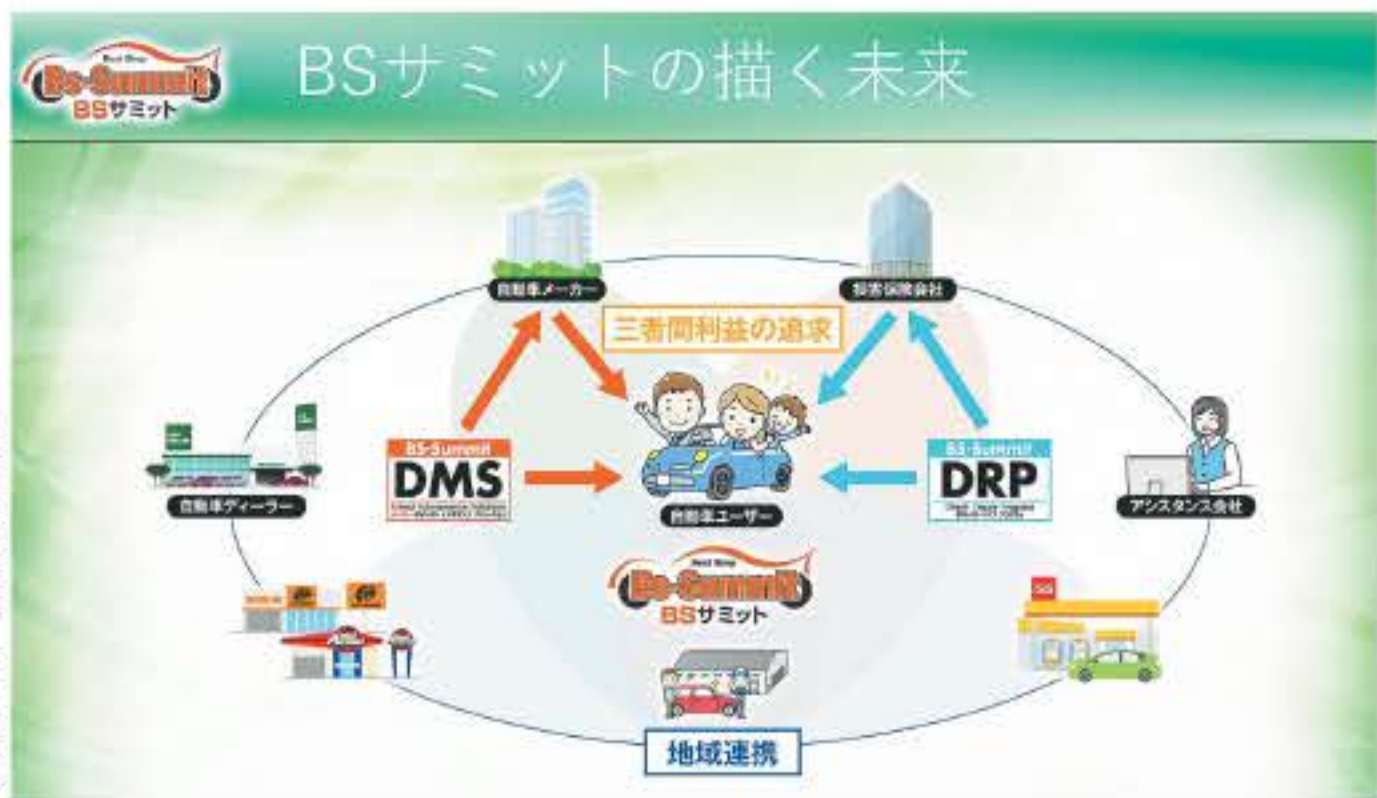
冒頭挨拶にて磯部理事長は、「BSサミットは車体整備業からモビリティサービス業へと舵を切りました。今後は車体整備業者だけでなく自動車整備業の皆様の受け入れて活動していきたいと考えております」とBSサミットが変革していくことについて改めて言及されました。また車体整備業の現状について「私は今年3月のIAAE 2023で、DRPの終焉について触れましたが、まさに大手中古車販売店に関する騒動に端を発してDRPの運用方法が問われております。損害保険会社各社は新たな形を模索している様ですが、私はDRPという考え方が間違っていた方策ではないと考えております。今回の不正は個人の利益のために都合よくシステムを捻じ曲げるなど、DRPの仕組みを悪用したことに起因するのでは

自社の現在位置を確認し 新領域を切り拓くために

磯部理事長の挨拶に続き、小林プロジェクト長より、今なぜBSサミットへの加盟をお誘いするのか、をテーマとしたプレゼンテーションが行われました。小林プロジェクト長は「BSサミットのこれまでの歩み」について振り返り、BSサミットが車体整備からモビリティサービスへと対応範囲を広げた経緯について説明いたしました。そのうえで、これからアフターサービスは統合運用が必要だと説き、10年後の生き残りをかけて自社の活動領域を広げるために、BSサミットを持つ情報力を活用することをお勧めしました。



プレゼンテーションを行った小林プロジェクト長



最後にまとめとして小林プロジェクト長は、BSサミットに加盟することで、フロント教育、技術教育を通じて自社レベルを把握することができる。支部社長会議、ブロック社長会議、全国大会参加を通じて自社の活動領域を確認し、そのレベルを把握することができる。各種セミナー等を通じて、自社の立地条件・競合他社などの外部的条件・資金・設備・人材などの内部的制約を把握することができる。自社の活動領域を広げる(フロント教育、技術教育)、または出来ない部分を地域連携でフォローする(毎月支部社長会議を実施、適時各種外部セミナーを案内)など、この激動の時代の中で自社が生き残っていくための情報を得ることが出来るのがBSサミットであると告げてプレゼンテーションを締め括りました。

充電インフラ整備促進に向けた指針(仮称)の案を公表

経済産業省は8月28日、充電インフラ整備促進に向けた指針(仮称)の案について公表しました。経済産業省は4つの指針のポイントを掲げ、「ユーザーの利便性の向上、充電事業の自立化・高度化、社会全体の負担の低減」という充電インフラ整備に向けた8原則に基づく「利便性が高く持続可能な充電インフラ社会の構築」を目指す方針を明らかにします。



今回の公表で示された指針(案)は、
1. 世界に比肩する目標の設定
充電器設置目標を倍増(2030年までに15万口→30万口)し、総数・総出力数を現在の10倍に⇒日本として、電動化社会構築に向け充電インフラ整備を加速
2. 高出力化
急速充電は、高速では90kW以上で150kWも設置。高速以外でも50kW以上を目安、平均出力を倍増(40kW→80kW)⇒充電時間を短縮し、ユーザーにとってより利便性の高まる充電インフラを整備
3. 効率的な充電器の設置
限られた補助金で効果的に設置を進めるため、費用対効果の高い案件を優先(⇒入札制の実施)⇒費用低減を促進し、充電事業の自立化を目指す

4. 規制・制度等における対応
充電した電力量(kWh)に応じた課金について、25年度からのサービスの実現。商用車を中心にエネマネを進め、コストを低減。⇒ユーザー・事業者双方にとってより持続的な料金制度を実現。エネマネにより商用車の充電に伴う負担を平準化・分散化
上記4つです。これらは、パブリックコメントの状況を勘案したのち、早ければ10月上旬には指針の公表へと進む予定だと言います。
自動車メーカー各社が徐々にEVを市場に投入しはじめる中、あとは充電インフラが整えば本格的なEV時代の到来と言えるでしょう。次世代モビリティ向けサービスを提供する全国規模の工場ネットワーク構築を目指すBSサミットとしては注視が必要な方針です。

業界動向ニュース

中古車の販売価格の表示が「支払総額」に変わります

2023年10月1日から「中古車価格の総額表示」が義務化されます。義務化の背景には、大手等中古車専門店における、安価な価格を表示しながら表示した価格では購入できないといった「不当な価格表示の常態化、や、保証や整備等の購入強制といった不適切な販売方法の横行、また納車準備費用等の不適切な諸費用の請求など、中古車の販売に根付く多くの問題点の是正という目的があります。

- ③「価格には保険料、税金、登録等に伴う費用が含まれている」旨を表示
- ④「当該価格は、登録等の時期や地域等について一定の条件を付した価格である」旨を表示

- 改正後の中古車の販売価格の表示は、
①「車両価格」に「諸費用」を加えた価格を「支払総額」の名称を用いて表示
②内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」を表示

なお「車両価格」とは、店頭で車両を引き渡す場合の消費税を含めた現金価格で、展示時点で既に装着済の装備等(ナビ、オーディオ、カスタムパーツ等)を含む価格で、中古車の価格・品質に重要な影響を及ぼす「定期点検整備」及び「保証」を付帯して販売する場合、その費用は「車両価格」に含めて表示する必要があります。また「諸費用」とは、保険料、税金、登録等に伴う費用(登録等手続代行費用)を指し、車両価格に含まれるべき中古車の商品化のための費用を諸費用として別途請求した場合「表示された価格で購入できない不当な価格表示」として重大な規約違反となります。



BSサミット組合員工場にも中古車販売を行う事業者は少なくありません。プライスボードの変更やウェブサイトへの表示内容の変更など、適切な対応はお済みでしょうか？

自動車進化に伴う様々な法改正
自動運転やADASをはじめとした先進技術の実用化に向けて、政府主導で自動運転技術や運転支援技術の普及が進められていますが、今後も様々な法改正が予定されています。2024年からの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、時代の潮流を読み様々な難局を乗り越えるべく、常に先を見据え取り組みを行っております。

2018	4月 登録車OSS利用開始
2019	5月 軽OSS利用開始
2020	4月 改正道路運送車両法施行 電子制御装置整備認定開始 特定整備の経過措置の開始
2021	4月 特定化学物質障害予防規則等改正 10月 新点検基準施行 11月 国産車自動ブレーキ義務化 OBD車検プレテスト開始
2022	4月 溶接ヒューム濃度測定等 5月 後退時車両直後確認装置 新型車装着義務化
2023	1月 検査証の電子化 10月 インボイス制度開始
2024	3月 特定整備の経過措置期間の終了 7月 輸入車自動ブレーキ義務化 10月 OBD車検 適用開始
2025	10月 輸入車のOBD車検 開始 (2022年10月1日以後の製造車に対象)
2027	9月 軽トラック 自動ブレーキ義務化

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

技術研修動画を配信開始 「電子制御装置整備の機材について」

次世代自動車研究委員会（熊本匡史委員長）は、次世代自動車修理の知識習得に繋げる狙いで「電子制御装置整備の機材について」と題した研修動画を作成しました。第三回目となる今回は、①汎用診断機と純正診断機（一般整備工場向け）②钣金作業に特化した純正SSTの使用頻度③純正SSTの効率化と汎用サポートツールで精度向上、の3項目に分け、研修を進めております。

研修には千葉支部／株式会社車検・钣金デポの上松禎知社長を講師に迎え入れ、次世代自動車研究委員の香川・徳島支部／浦車体整備工場有限会社の浦彰彦代表取締役、そして組合員代表として埼玉支部／有限会社カーディレクターメフの松橋徹代表取締役にお越し頂き、約1時間（4本に分割）に渡る研修の様相を動画収録いたしました。

三つ目のテーマ「純正SSTの効率化と汎用サポートツールで精度向上」では、純正SSTと汎用サポートツールの違いに言及され、純正SSTは各OEM専用で作られており、水平土間などの環境条件が明確に定められているため、土間が水平でない場合は使用することができないのに対して、汎用サポートツールには傾斜調整



【千葉支部・次世代自動車研究委員長】株式会社車検・钣金デポ 代表取締役 上松 禎知氏

③ 純正SSTの効率化と汎用サポートツールで精度向上

二つ目のテーマとしては「钣金作業に特化した純正SSTの使用頻度」で、钣金作業に関わるエーミング作業に使用される機材について説明がありました。最初に、エーミング作業を行う際に必ず使用して欲しいものとして、安定化電源を挙げます。エーミングを

行う際、イグニッションONの状態で行いますので、バッテリーの電圧を使うことになり、その際に電圧降下が発生しないように使用すべきであり、最悪のケースではCPUがクラッシュしてしまう例もあると言います。上松社長は、「O/Aを確保でき

る製品を選ぶことをお勧めされました。また、車体整備で使用される純正SSTを紹介するなかで、ダイハツ・ホンダ・スズキ・ニッサン・マツダの全方位カメラのエーミングに使用するキャリアプレシジョンマーカーがどれも同サイズで同じもの（車検・钣金デポ調べ）であることに触れ、それぞれ価格に差があることに言及しました。

上松社長は動画研修の最後にまとめとして「自動車メーカーやADASごとに使用する機材は様々であり、自社で全てのメーカーのADASに対応することは不可能です。なぜなら全ての機材を揃えるにはあまりにも高額な投資が必要であり、また例え機材を豊富に所有していたとしても汎用診断機の作業サポートも重要な要素です。だからこそ、支部単位の機材

（右）【香川・徳島支部、次世代自動車研究委員長】浦車体整備工場 有限会社 代表取締役 浦彰彦氏、（左）【埼玉支部】有限会社カーディレクターメフ 代表取締役 松橋徹氏



【質問2】電波吸収シートですが、高額な高なかなか設備できません。建築材のスタイロフォームなどで、代用できそうな気がします。見解をお願いします。

次世代自動車研究委員会 活動報告

① 汎用診断機と純正診断機（一般整備工場向け）

本研修では、まず前回の研修後に寄せられた3つの質問内容に対して、講師の上松社長から回答を頂きました。続いて一つ目のテーマ「汎用診断機と純正診断機（一般整備工場向け）」では、まず汎用診断機と純正診断機の違いについて、車両の位置を変えずに診断機のみ入れ替えてエーミングを行った実験結果の数値を用いて解説されました。



講師を務めた【千葉支部】株式会社車検・钣金デポ 代表取締役 上松 禎知氏

この実験結果においては、診断機毎で表示される結果が異なり、一部の診断機では基準値から大きく逸脱していることが明らかにな

りました。上松社長は「こういった誤表示は各診断機で確認されており、過去には純正診断機においてもデータの欠落を発生し改善を求めたことがある」と、ひとつの診断機を完全に信用することの怖さについて言及され、可能であれば系統の違うメーカーの診断機を複数保有することを勧められています。また、純正診断機と汎用診断機では診られる範囲が異なっているケースも多く、自分の知りたい範囲が所持の汎用診断機で診られないケースがあることも知っておくべきだと話されました。

全国でブロック大会を開催予定

BSサミット事業協同組合では、毎年10月から11月にかけて全国各地で「ブロック大会」を開催しております。この数年間はコロナ禍の影響で組合員のみで執り行うことも多くございましたが、今年度は組合員だけでなく関係者の皆様をお招きしての開催を予定しております。



昨年度の中中部ブロック大会の様子

今年のスケジュールは以下を予定しております。関係者の皆様におかれましては、ご都合を調整のうえ是非ともご参加くださいますようお願い申し上げます。

- 北海道ブロック**
10月20日（金）定山溪万世閣ホテルミリオネ
ブロック長：市成 秀人（有）市成ボデー
- 東北ブロック**
11月9日（木）仙台国際ホテル
ブロック長：齊藤 司（有）カーメンテナンス サイトウ
- 関東甲信越ブロック**
11月14日（火）山梨古名屋ホテル
ブロック長：西澤 謹四郎（株）カネキ自動車
- 首都圏ブロック**
11月15日（水）京王プラザホテル
ブロック長：西村 裕也 ABN（株）

- 中部ブロック**
11月22日（水）名古屋マリオットアソシアホテル
ブロック長：正田 博康 フジオイル（株）
 - 近畿ブロック**
11月24日（金）シェラトン都ホテル大阪
ブロック長：増田 洋一（株）ミツイオートサービス
 - 中国ブロック**
11月17日（金）岡山国際交流センター
ブロック長：福本 昇（有）福本自動車工業
 - 四国ブロック**
11月29日（水）高松国際ホテル
ブロック長：野崎 敬三 野崎自動車（株）
 - 九州ブロック**
10月18日（水）西鉄イン福岡
ブロック長：田中 俊明（株）カーポートタナカ
- ※詳細につきましては、各ブロックより送付される案内状をご確認ください。

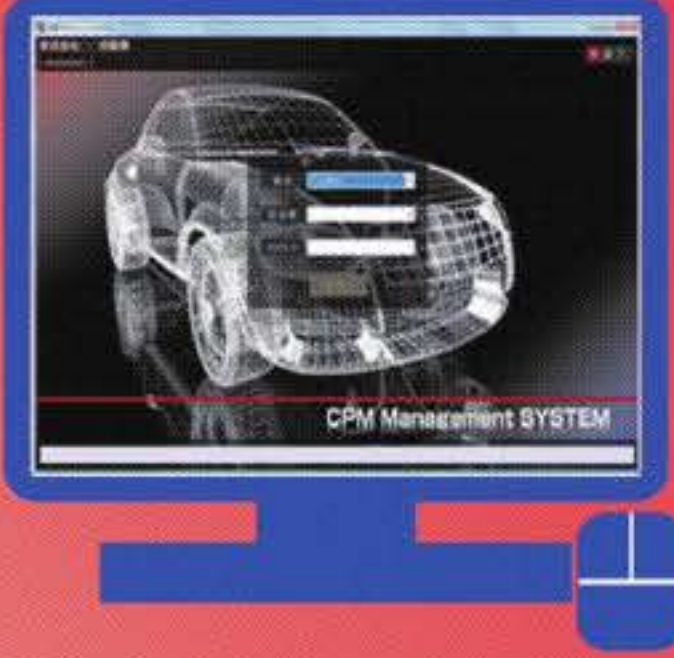
BP経営マネジメントシステム

全国販売・保守サポート承ります！！

お問い合わせは下記へ



コグニ7で作成した見積書をベースに『工程管理』、『作業状況管理』、『売上粗利管理』、『担当者別売上管理』が実現します



第25回

新興EVメーカーの参入、その特徴と車体整備

国内市場への参入続く
新興EVメーカー

EVシフトはゲームチェンジという言葉に象徴されるように、異業種が自動車メーカーとして参入する好機であり、それに伴う自動車産業の再構築の意味も含まれています。その結果、様々なEVメーカーが国内市場に参入してきました。米国のテスラを筆頭に、中国企業であるBYDや総合電機メーカーのソニーなど、国籍や業種は様々です。一方、EVベンチャーと呼ばれる小規模メーカーの参入も拡大しています。これらのベンチャー企業はファブレスと呼ばれる工場を持たない会社も少なくありません。そのファブレスEVメーカーの参入は続いており、商用車に特化したクルマ作りが近年のトレンドになっています。極めてミニマムな動きですが、ベンチャー系EVが流通している以上、その流れをつかんでおく必要があります。



HW ELECTROの商用バン ELMO-L
出典: HW ELECTRO



VECTRIX JAPANが10月1日に発売したI-Cargo
出典: VECTRIX JAPAN



GLMが開発した軽自動車規格のEV, MiMoS (ミモス)
出典: GLM



ASFと佐川急便が共同開発したASF2.0
出典: ASF

国内自動車市場に参入する主な新興EVメーカー

企業名	本拠を置く国	特徴
テスラ	米国	世界で一番販売台数が多いEVメーカーで2020年にはEVの生産台数が100万台を突破。
BYD ジャパン	中国	2023年より国内販売を開始。中国由来のメーカーとして型式認定を取得。
ソニー・ホンダモビリティ	日本	ソニーグループと本田技研工業の折半出資で設立されたEVメーカー。2026年にAFEELAを発売予定。
HW ELECTRO	日本	2019年5月に設立されたEVベンチャー。現在商用EVのELMOシリーズ3台をラインナップ。
アスパーク	日本	ハイパーカー「アスパーク・アウル」を開発し、2020年に世界発売。世界最速のEVといわれる。
VECTRIX JAPAN	シンガポール	側車付き軽二輪のカテゴリとなるI-Cargoを国内で発売開始。
FOMM	日本	2014年に4人乗り小型モビリティを開発。2019年、FOMM ONEの量産を開始し、タイと日本で発売。
ASF	日本	2020年設立。佐川急便との共同開発による商用軽バンASF2.0を展開。製造は中国メーカー。
GLM	日本	EVスポーツカーの開発で注目を集める一方、2023年9月に軽自動車規格の小型EVを日本市場へ導入。

出典: 各社ホームページ、Wikipedia など

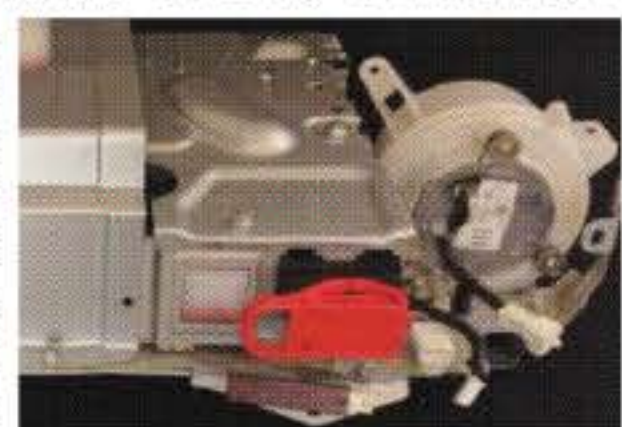
認定工場制のサービス網
整備要領書の課題も

テスラをはじめ、BYDはそれぞれ正規ディーラーを持ち、サービスにおいても直営のサービス工場に加え、メーカーが認定した整備工場のネットワークを構築しています。このため、整備技術(整備要領書)や設備などについてはメーカー独自の厳しい基準のもと、認定工場に提供されています。一方、EVベンチャーでもアフターサービスの技術トレーニングを実施しながら、それぞれのネットワークで部品のデリバリーを含めたサービス網を構築しています。しかしながら、整備要領書を制作しないメーカーや、車体整備に関する技術トレーニングがない事例もみられるなど、そのアプローチは各ベンチャー企業によって異なります。新興EVメーカーのサービスは認定工場制が敷かれているため、突然こうしたクルマが入庫してくることはほぼ考えられませんが、今後中古車として流通した場合、入庫する可能性は否定できず、慎重な対応が求められます。

高電圧システムの遮断
レッカー業務でもリスク

突然の入庫で車体整備事業者が新興EVの整備に対応する可能性はないといえますが、もし修理を請け負う場合は、メーカーに部品のデリバリーとボディ修理書の提供を打診する必要があります。言うまでもなくEVは高電圧システムを搭載しているため、車体整備を安全に行う上で高電圧の遮断が求められます。その遮断を行うにはEVシステムの停止方法、或いはサービスプラグの取り外しが必要ですが、システム停止の方法やサービスプラグの場所はクルマやメーカーによって異なることが考えられ、むやみな作業は重大事故を招く可能性があります。またレッカーなどの業務においても同様のリスクがあることを忘れてはいけません。

突然の入庫で車体整備事業者が新興EVの整備に対応する可能性はないといえますが、もし修理を請け負う場合は、メーカーに



高電圧システムの遮断を行うサービスプラグ
(画像はハイブリッド車のものでイメージ)

車体寸法図の有無
ボディの安全性を担保

メーカー指定のボディ修理書がない場合、車両寸法も不明になるため、確実な車体整備は実施できません。近年のクルマのボディはADASシステムの適切な作動にかかわるとともに、安全性を高める構造を採用するなど目覚ましく進化を遂げています。メーカーに問い合わせ、車両寸法が明確にならない場合、これらEVの車体整備は困難であるといえます。こうしたサービス対応が未熟な新興EVメーカーは今後淘汰されていくと考えられますが、言い換えると整備を行う体制のないメーカーの認定工場になってはいけないということも、教訓として挙げられるのではないのでしょうか。

メーカー指定のボディ修理書がない場合、車両寸法も不明になるため、確実な車体整備は実施できません。近年のクルマのボディは



車体寸法を基準とする適切な車体整備が与えるかがカギを握る (画像はイメージ)

エーミング作業支援 iPadアプリ 楽々エーミング

楽々エーミングは(株)シイエム・シイの登録商標です ※登録番号第6559349号

エーミング用ターゲットの設置位置の計測と設置時間をiPadを使って短縮
新機能 ペンレスモードを新たに追加
※iPadは付属しません。



エーミング用スタンドセット ITS-01-SET

※オプション

楽々エーミングとエーミング用スタンドの併用で、さらに効率UP!



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



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

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



月別リサイクルパーツ別実績 2023年7月～2023年8月(全国)

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

損害保険会社も推進するリサイクルパーツ使用

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願いいたします。

一般社団法人日本損害保険協会は、限りある資源を有効利用することにより、廃棄物を削減し、地球温暖化の原因となっているCO₂の排出量を抑制することを目的として、自動車の修理時におけるリサイクル部品の活用を推進しています。具体的には、自動車関連団体と共同でリサイクル部品活用推進キャンペーンを実施し、チラシ・ポスターを作成のう

え、全国で啓発を行っています。また、自動車保険の中には、修理時にリサイクル部品を使用することを条件に保険料を割引する特約プランを用意している保険会社もあります。事故に遭われたお客様への提案だけでなく、このような特約をご案内することもリサイクルパーツ普及に繋がるのではないのでしょうか。

※その他「エンジン・ミッション・ラジエター・コンデenser・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	2023年		合 計
	7月	8月	
	数 量	数 量	数 量
フロントバンパー	332	295	627
リヤバンパー	220	187	407
ヘッドライト	416	422	838
ボンネット	124	145	269
フェンダー	301	313	614
ドア	458	481	939
トランクリッド・リヤゲート	125	159	284
テールランプ	296	291	587
その他*	2,688	2,334	5,022
合計	4,960	4,627	9,587

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 フロントバンパーを外すと変形と錆が発覚!

フロントバンパー接触程度の軽い事故で入庫。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り、変形と錆が発生していた。この状態で今回受けた損傷より大きな衝撃を受けた場合、衝撃吸収力が骨格部位にないため、車と共に乗員が受けるダメージは大きくなるのが予想される。



この様な不具合車両をなくすために、皆様からの情報提供をお願いします。

不完全修理例② 左右の前部骨格部位が過去の事故で未修理状態!

お客様からバンパーを軽くぶつけただけの申告で修理入庫。新品バンパーを取付けても相手側パネルとの建付けにずれが生じるため、原因を調べた結果、左右の前部骨格部位が過去の事故で未修理状態となっていた。お客様に過去の修理履歴について伺ったが、中古車で購入したために不明。



「カーボンニュートラル」「SDGs」
何から始めたらいいか、お困りではありませんか?

**カーボンニュートラル・SDGs への
取組み支援サービス開始**

リユース部品を利用した修理のCO₂削減量をご提供!

自動車整備工場様

リユース部品の積極的な活用

リユース部品
CO₂ ↓

環境貢献書

リユース部品
活用に伴う
CO₂ 削減量

貢献書とデータをお手元に!

+

csv/
Excel

NGPグループ以外から購入したリユース部品でも算出できます。
自社の環境貢献をリユース部品を使ってお客様にPRしてみませんか。

2030年 目標

SDGs宣言 人と車と地球にやさしく自動車リサイクル事業を通して、子どもたちと地球の未来を考えます。

NGP 日本自動車リサイクル事業協同組合 / 株式会社 NGP
〒108-0074 東京都港区南青山 3-25-33 南青山ビル 2 階 TEL: 03-5475-1208

自動車整備業に関わる皆さまのお役に立ち続けるため
未来の地球環境を明るく照らし続けます。

さらなる CS 向上へ向けたリサイクルパーツの提案に

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

皆様も、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案内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
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

株式会社ビッグウェーブ・株式会社 JARA は、自動車リサイクル部品の生産と販売に取り組んでいます。

Recycle & Repair
BIG WAVE
JARA

レストア技術者に「ヒカリ」をあてるため 一般のクルマの修理と両立させる道を選ぶ戦略に



①本社工場 ②ジョイカル帯広38店

帯広駅から車で30分弱、北海道河内郡芽室町に今回の取材先「オートガレージゴトウ」は工場を構え、芽室町は、日高山脈の東、十勝平野の中西部に位置し、土地の約42%が農地、約40%が山林となっていて、日本国内有数の晴天率を誇り、年平均気温は6℃で、夏は30℃以上になる一方、冬はマイナス20℃以下まで低下するなど、年較差が大きい町として知られています。

オートガレージゴトウの後藤賢司代表取締役は、中学・高校時代からジムカー



後藤社長と愛車トヨタ・ソアラ

根っからの車好き、レースで培った技術をもとに事業を発展

技術に光をあてるため 認証をとって法人化

同社の最大の特徴であるクラシックカーレストアやエンジンチューニング事業は、業界内では名が通っており様々な依頼が舞い込んでくると言います。昔から多くのレースカーなどを扱ってきた後藤社長は「当時レースやクラシックカーをやっているところできっちり認証をとって、法人化してやっていると少しはなかった。僕の目指すところは単なるチューニング屋・レース屋ではなく、ちゃんと表舞台でやっていけるお店にしたいと設立当初から認証をとって法人化した。表舞台でやれる技術に

レストアやカスタム・チューニングを限定的に

現在同社で扱う修理・整備の入庫は、一般の修理が約7割で、残り3割程度がレストアやカスタム・チューニングなどだそう。前述の通り創業期から自身のレース活動などを通じてレストアやカスタム・チューニングなどの依頼を順調に伸ばしてきた同社ですが、平成24年度から会社の方針としてそのような仕事を減らしていきまし。きっかけは世の中の不正改造に対する目が厳しくなってきたことで、「うちの工場を出る時は合法な状態であっても、その後自身で不正改造を施すケースも少なからずあり、オートガレージゴトウのステッカーを貼った不正改造車も存在した」と縮小の方針に至った経緯を明かしてくれました。そ



ジグ式フレーム修正機



三次元計測器



レストア中の車両



店内に置かれた旧車パーツ

「他社では真似できない仕上がり」なのです。後藤社長は「技術者にもっと光があたるべき」と考え、このような方針をとっていると言います。

また、「これから事業承継をしていくことを考えてもクラシックカー一本ではダメで、一般の修理と並行して行う必要がある。クラシックカーの技術は一般の

環境を整えていると言います。車販に関しては、8割が新車販売とこだわりを持っており、地場のディーラーと太いパイプで繋がることで、次世代のクルマへの対応を優先的にしてもらえ



倉庫にもたくさんある希少部品が並ぶ

地域のお客様の安全・安心を守る事業者として、そしてクラシックカーオーナーの駆け込み寺として、二つの顔を併せ持つ同社の「妥協なき技術力」に日々磨かれました。

新・旧両立の異質化戦略

同社は現在もクラシックカーに関する依頼は限定的に留めています。また作業の値段にも一切の妥協はしない方針です。にも関わらず、同社の噂を聞きつけた多くの依頼が舞い込んできた。なかにはクラシックカーの依頼を受けて貰うためにセカンドカーを同社で購入するお客様も少なからずいるそうです。お客様にそこまでさせる魅力こそ「他社では真似できない仕上がり」なのです。後藤社長は「技術者にもっと光があたるべき」と考え、このような方針をとっていると言います。

また、「これから事業承継をしていくことを考えてもクラシックカー一本ではダメで、一般の修理と並行して行う必要がある。クラシックカーの技術は一般の

情報を求めBSサミットに入会

一方で、钣金塗装を増やすために入会を決めたのがBSサミットでした。最新の情報を求めて組合員工場紹介で入会を果たしたと言います。元々自分のクルマをきっちり直せる設備として、三次元計測器やジグ式フレーム修正機、四輪アライメントテスターなどは揃えていたため設備に関する苦労はなかったそうです。同社は、事故で入ったクルマを三次元計測器で測定し、修理後にも再度確認する徹底ぶりから、修理に関するクレームは殆どないと言います。

技術に強いこだわりを持つ一方で、後藤社長はビジネスに強いこだわりを持っています。



50年前のオート三輪も修理中



整備中のクラシックカー

問1 次の空欄を埋めて式を完成させよ。

CO₂の少ない移動 = スマスマ × パートナー × モビリティ

サステナブルな社会。それはお客さま、パートナーとともに描く未来です。

知っておこう自動車豆知識

～OBD検査プレ運用～

このコーナーでは、自動車アフターマーケットに関する基礎知識を解説致します。プロの方でも「なんとなく聞いたことはあるけど…」という曖昧な知識があるのではないのでしょうか。このコーナーでしっかりと知識を身につけましょう。

いよいよ来年10月から本運用が開始される「OBD検査」のプレ運用期間が開始(令和5年10月～)となります。プレ運用期間は「本運用に向けてOBD検査の練習を重ねて慣れる期間」という位置づけですので、OBD検査の円滑な導入のためにも今後の車検業務の流れがどのようになるかイメージをつかんでおくことが目的とされています。本稿では、我々整備事業者がきたるべきOBD検査に向け、何を知り、どんな準備をするべきなのかについて考えていきたいと思います。

様に可否を確認できる「OBD確認」を利用することができます。OBD確認の利用シーンとして、指定工場では完成検査の前の事前確認に、認証工場では持ち込み検査の前の事前確認などが想定されています。

なお、OBD検査での検査項目は、排ガス系システムにおける「電圧の状態、MIL(排ガスに関わる警告灯)の状態、レディネスコードの有無、特定DTCの有無、通信状態」、安全系システムにおける「特定DTCの有無、通信状態」となります。

OBD検査に向けての事前準備

OBD検査システムの利用申請のために整備事業者は事前の準備が必要です。OBD検査システムは、パソコンからインターネット接続を行い操作するため、インターネット接続環境、Windowsがインストールされたパソコン、OBD検査システムを操作するブラウザが必要です。対象ブラウザはMicrosoft EdgeまたはGoogle Chromeです。

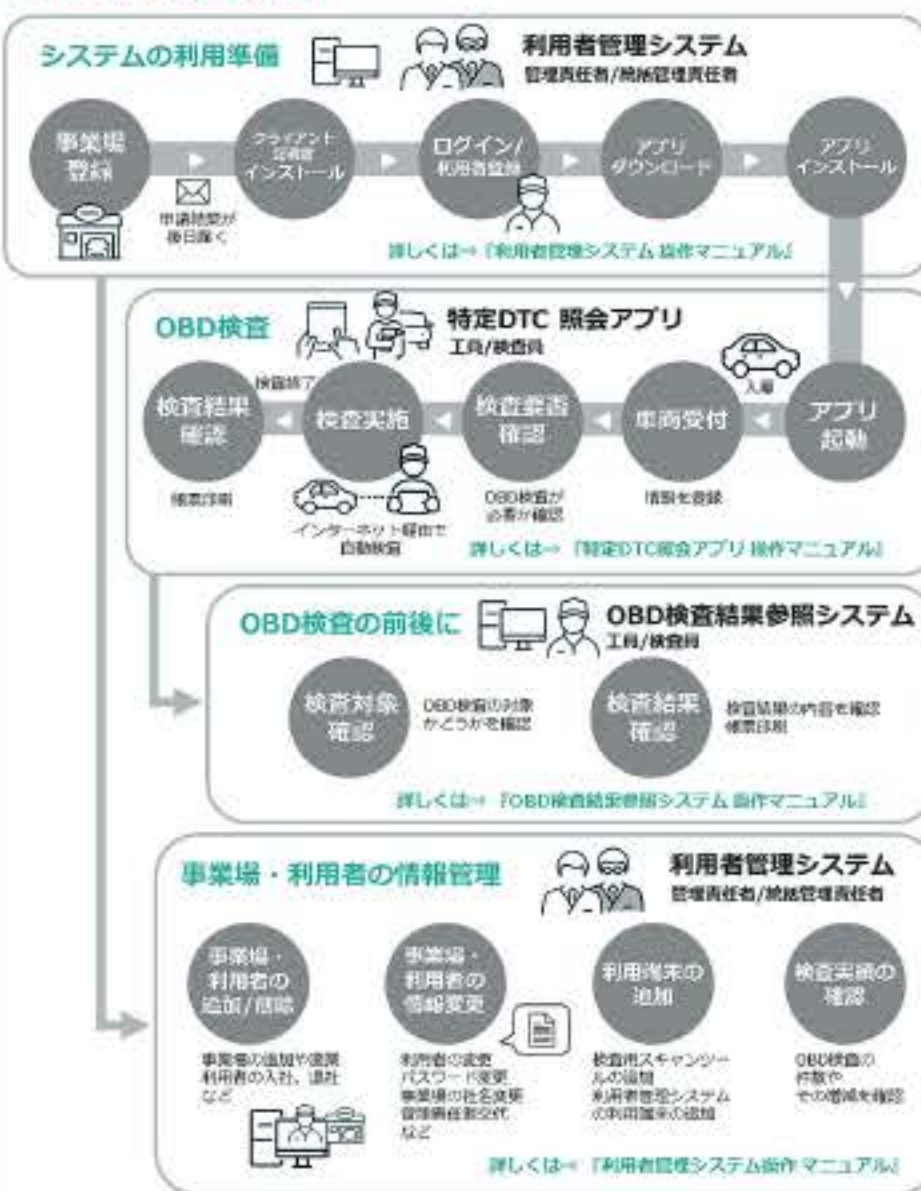
実際の車両の検査では、特定DTC照会アプリをインストールした検査用スキャンツールを使います。検査用スキャンツールの端末は、WindowsがインストールされたPC、またはタブレットであることが必要です。端末はインターネット通信ができること、特定DTC照会アプリの使用にはインターネットを常時接続状態とすることが必要です。対象機器は日本自動車機械工具協会のホームページを参照ください。

準備の流れは事業場の登録、OBD検査で使用する端末へのクライアント証明書インストール、OBD検査システム利用者の登録、特定DTC照会アプリのインストールとなります。利用申請が完了すると、登録した事業場でOBD検査が実施できるようになります。

- 次に、OBD検査の基準適合性審査は、以下の手順により実施します。
- ①検査コースの入口において自動車検査証等の二次元コードを読み取り、OBD検査が必要かどうかを、検査用端末からOBD検査用サーバーに照会します。
- ②OBD検査対象車のデータリンクコネクタに検査用スキャンツールを接続して、車載故障診断装置に記録されている情報を読み出し、検査用端末からOBD検査用サーバーに照会します。
- ③OBD検査用サーバーが分析及び照会した結果の応答を待ち、基準適合性の判定結果を検査用端末で確認します。

上記を踏まえて、自社に対象となる車両がどれくらい入庫があるのか、どんな特定DTCが検出されるのか、現在の検査フローにどのように組み込むべきなのかを、プレ運用期間を利用して確立していく必要があります。また、OBD検査は指定整備事業者だけでなく、認証整備事業者にとっても持ち込み検査時に、受検前に判定結果を確認できることや、検査場でのOBD検査が原則省略されるなどのメリットがあります。

OBD検査の流れ



OBD検査プレ運用とは

- ☑ OBD検査開始前の練習期間です。
- ☑ 検査の可否には影響しません。

OBD検査、導入の背景

OBD検査とは、運転支援技術などに用いられる電子制御装置が適切に機能しているかを確認する検査で、国の定める自動車検査の検査項目として令和6年10月以降に新たに追加されます。OBD検査では、自動車に搭載された自己診断機能であるOBDを利用して、電子装置の不具合を電子的に検査します。運転支援技術が急速に進展する中、近年「自動ブレーキ」や「自動車間距離制御(ACC)装置」が搭載された自動車が増えています。それに伴いそれらの電子装置の不具合による事故も発生しています。従来の検査では、外観確認や測定器による機能確認が行われていますが、運転支援技術等に使用される電子装置の機能確認には対応していません。そのような背景を踏まえOBD検査が導入されることになりました。

OBD検査の概要

OBD検査は、令和元年に道路運送車両法が改正されたことを受け、令和2年に道路運送車両法関係手数料令が改正。また、道路運送車両の保安基準の債務を定める国示等により「OBD検査の対象となる車両や対象となる装置、判定基準等」が規定されました。さらに令和3年には、自動車検査用機械器具に関する関係法令が改正

され、指定自動車整備事業者等に対し、新たに電子的な検査を行うための機器である検査用スキャンツールの設置と、その技術基準が定められました。

OBD検査の対象となる車両は、国産車は令和3年10月1日以降の新型車、輸入車は令和4年10月1日以降の新型車となっており、車両ごとにOBD検査を実施する必要があるかが定められています。令和6年10月からの本格運用に向け、まずは令和5年4月にシステムへの事業場の登録が開始。システムへの登録後、令和5年10月からプレ運用期間が始まります。

プレ運用期間には、アプリを使用した車検証の読み取りと車両情報の入力、OBD検査対象車かどうかの確認、OBD検査の実施を行うことができます。OBD検査には、特定DTC照会アプリと検査用スキャンツールが用いられ、まず車両が入庫したら車検証を確認し、OBD検査の対象車であるかを確認します。OBD検査の対象車の場合は、特定DTC照会アプリを起動し車両受付を行います。車検証の記載でOBD検査の対象となる車両であっても、OBD検査が不要となる場合があるため、特定DTC照会アプリでも確認を行います。OBD検査の可否は、OBD検査システムにより自動で判定され、検査の結果は特定DTC照会アプリで確認できます。

また、特定DTC照会アプリでは点検整備を目的に、OBD検査と同

とはいえ、まだまだ不透明な部分も多分にあり本運用までにはまだ、変更などが発生する恐れも否定できません。自社の検査体制を整えていくにあたり、スキャンツールを始め、日々刻々とアップデートされる情報にアンテナを張り、正しい情報をキャッチし、理解することが重要なのではないのでしょうか。

一言に検査用スキャンツールと言っても、分離型や一体型などそれぞれ異なる特徴を有している



人とクルマに優しい、サービスの未来空間を創造。

BANZAI

MSTシリーズ初の無線接続！
Windows10搭載タブレット！！

整備用・検査用スキャンツール

MST-nano

国産乗用車、国産トラック・バス、輸入車合わせて**23メーカー**に標準対応

- メンテナンスモード
- DPFモード
- 車両登録機能
- QRコード読取
- 高耐久タブレット採用
- エイミング機能
- LEDライト
- 印刷機能

OBD車検の時代へ、整備ビジネスを変えるフラッグシップモデル登場!