



#### 東京都自動車整備教育会館を もっと活用して新しいサービスを

**塩沢** 東京都自動車整備教育会館の建設にあたっては2階実車実習室を中心にバンザイさん、イヤサカさんには色々ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。現在、軽板金の講習をはじめ、パソコン教室等を開催しているところではありますが、会員の皆様にこの設備を有効に活用していただくため更なる良いアイデアはないものかと模索しているところです。

**栗本** 本会館の設備は最新鋭の機械を導入しましたので、是非有効にご活用願いたいと思っております。最近の車のエンジン診断、高速診断ができる「駆け込み寺」的役割の設備と聞いていますが、会員の皆様に広報をし、そこで学んでいただいたことからビジネスチャンスを掴んで欲しいと思います。また、「ニューサービス」の内容をアピールするためにもこの設備を活用すべきだと思います。

**堀** 車齢が長くなってきていますから、今まで目立たなかった「調整」などもビジネスになると思います。たとえば、アライメントは今後の整備において重要性があると考えています。ビジネスチャンスとして使えるこういったサービスを説明するためにも、この教育施設は活用できるのではないのでしょうか。

**塩沢** 「会員の皆様に新しい商売に繋がるヒントを提供する」、というのは良いアイデアですね。我々の時代とは明らかにサービスや技術も変化してきていますから、今の「時代」を目で見えて感じて、商売のきっかけにつなげるというのは大変にいいアイデアだと思います。

**栗本** 自分の工場をPRする材料を見つけるのが一番大事ですね。そう考えていただくと、我々も経験や過去の事例からアドバイスができるようになります。会員さんの増益にはいろいろな角度から検討が必要ではないでしょうか。

**堀** 先ほども申しましたが、車齢が長くなり、50%以上の車が足回り修正の必要があると言われていています。足回り修正のセミナー（メカニック・オーナー共に）といったものを実施すれば、それだけで会員事業場の収入チャンスが増えるわけです。

#### 整備工場が マイ・ブランドを作ることも必要

**塩沢** 当会では軽板金の講習を昨年からはじめています。会員の皆様が商売の選択肢を持てるように様々な機会を提供する、という取り組み方で我々は講習を行っています。

**堀** 自整備業事業者の方は板金塗装を下請けに出していますが、これはもったいない。自整業の79%の方が内製化したい（日刊自動車新聞アンケート）と考えているようです。しかし、費用や人数の問題で実際はなかなか動けない。特に塗装の場合は塗料がネック（色合わせ・吹き付け技術等）になっていました。そこで、そこを解決すべく当社のシステム（スーパー塗装館）ができたのです。おかげさまで、スーパー塗装館は発売4年で160店舗を超える好評ぶりです。軽板金業界は車体ボデーから室内ケア（脱臭・清掃・内装）もサービスとして始めています。ユーザーの困っているところを安く、早く解決しなくては増益につながらなくなってきているのです。

**塩沢** 時代の変化とともに板金塗装の技術も変わってきていると思います。職人技術の機械化・マニュアル化が進んでいるように感じます。教育会館の施設を活用した講習会をするということは、バンザイさんとイヤサカさんの商品を会員の皆様の目に触れ

## 今月のお客様

(株)バンザイ

栗本 忠雄 社長



る機会を作り、会員事業場にとってはビジネスの選択肢を増やすことができ、お互いにとって恰好のチャンスだと思えます。

**栗本** もはや、軽板金だけでは儲からない時代になってきています。一般の整備工場が塗装を行う場合、今までは塗料の問題等で複雑でしたが、弊社「工房シリーズ」等を使えばお金を掛けずに、塗装が業務にできるのです。このシステムは流行のクイック板金でなく、「キッチリやる板金塗装」という意味で（リペア工房を）勧めさせていただいております。単体ではなく、整備プラスαのビジネス時代になってきているのです。

**塩沢** 確かに、自動車整備工場は車検だけでは生き残れない時代になってきています。軽板金だけで集客効果を狙うのは難しいが、整備と組み合わせることによる相乗効果を期待できる、というわけですね。ただ、会員の皆様方にはなかなか自力で勉強するだけの時間がないようです。

**栗本** 確かに、我々が取引のある整備工場さんに提案すると、「やらなくてはいけないかな」という声はあるのですが、本業に支障がでるのを危惧してやらない方が多いです。その不安を取り除くような、

(株)イヤサカ

堀 紘明 社長



短時間で習得できる新ビジネスの講習会を振興会で企画してはいかがでしょうか、安心して会員さんが受講できると思うのですが。

**堀** 当社ではi-mode（携帯電話）を使い、見積もりをすぐに出し、作業時間も提示します。さらにお客様が関心のあるデータを追加してさしあげます。こういった顧客ニーズに応えるサービスで入庫を拡大していく作戦です。車検そのものをパスすればいいという商品から発展させ、現在の車の状態、これからどういったことに気を遣ったらよいかアドバイスしてあげる。いわば、人間ドックと同じような感覚です。そしてパソコンを使って帳票類（全ての工程、情報を入れたもの）を出し、お客様のリピート率を上げていきます。ITネットという情報機器を使い、お客様を取り込んでいくのが弊社の戦略です。

**栗本** 整備工場がマイ・ブランドを作ることが必要になってきますね。あとは、基盤です。基盤とはお客様、業務に対する事業場の姿勢です。お客様がお店に来たときにどこに車を停めていいかわからない、というサービス以前の問題があるところも多いのではないのでしょうか。工具販売だけではなく、そういったところも弊社は提案したいと考えています。

堀 受付・トイレ・オフィス・工場などを整理し、雑然としない店舗作りは気持ちひとつでできると思います。例えば、雰囲気をよくしようと照明を明るくしますよね。そうすると汚れや今まで気がつかなかった所が目立つようになる。そうするとそこを掃除してきれいにする。そうするとまた別のところが目立つ…というように芋づる式に改善できます。同じように費用をかけないで、機能的なレイアウトも作ることもできます。

### オートサービスショーは 商売アイデアの宝庫

塩沢 6月20日より開催されている、オートサービスショーは整備機器関係の2年に一度の大きなイベントですね。

堀 21世紀は情報化社会と言われていています。新しい時代に対応するためには各会員さんの設備投資は避けられないでしょう。しかもただ設備投資するのではなく、ビジネスの拡大とともに「いかにお客様を楽しませることができるか」といった事も大きなファクターになると思います。例えば、先ほどお話にあった携帯電話に見積もりを送るサービスや、ドレスアップ部品を装着した自分の車をパソコン上でシミュレーションできるサービス、そういった「お客様の喜ぶビジネス」のヒントがオートサービスショーにはあるのです。

塩沢 都整商では情報化社会に整備事業場が対応するのをバックアップするため、各組合員の無料ホームページ掲載を予定しています。東整振・都整商のホームページ「TOSSNET」からリンクする予定です。これからの都整商組合員は自分のHPを持つことができます。

堀 それはユーザーと組合員さんの接点になります。たいへん素晴らしいことだと思います。東京は各県に比べそういった先進的なことに

意欲的です。ハイテク技術をうまく使って欲しいと思います。オートサービスショーは今回で29回目になりますが、車検と軽板金は時代が変わっても必ず生き残ります。提案型車検と補修技術の向上で車歴が長くなると、ユーザーはやがて内装のリフレッシュを希望してくると思うのです。地球温暖化で騒がれているCO<sub>2</sub>ですが、エンジンの調子が良ければ車自体が古くとも、ガスの排出は抑えられるのです。そういった視点から整備に切り込んでいくことも必要です。お客様の車の状態をベストにすることで、結果環境対策にもなるのです。

栗本 オートサービスショーに来る地方の自整業の方の中には、「商売のネタを1つは持って帰る」と考えています。そういった方々は、「何か」を参考にできないかと求めに来るのです。向上心のある方には我々のしたいことがわかっていただけだと思いますし、わかっていたかと思いたいです。オートサービスショーは我々が商品を売るのではなく、皆様の商売のための「ヒントが隠されているアイデアの宝庫」として受け取っていただきたいですね。

塩沢 他業界から見ると、自整業はのんびりしていると言われる。足元を見直さないといけない時代が来ているのではないかと感じます。我々自整業が見落としているビジネスチャンスを双社がフォローしていただけると助かります。

堀 新しいビジネスに挑戦するのはなかなか難しいのが実態です。若い人の閃きや現場の声がなかなか反映されない。加えて異業種、石油業界やコンピュータ業界も車検ビジネスに参入してきています。守られていた業種間の垣根が崩れてきているのです。垣根を守るだけではもう生き残れる時代ではなくなってきているのです。自ら垣根を取り払って若い人を育てる業界にしていけないと思いたいです。

塩沢 自整業もこれからは投資効果を考えながら動かなくてはなりません。確かに、オートサービスショーは各社が2年間懸命にアイデアを出して考えた商品を展示するのですから、新しいビジネスチャンスの宝庫となるでしょうし、そういった商品を発見することは会員の皆様にとっても非常にプラスになると思います。



平成15年5月1日 東京都自動車整備教育会館にて