

# 整備工場向けマニュアル

(ユーザー向けGOODマーク説明要領)



# 整備工場向けマニュアル

(ユーザー向けGOODマーク説明要領)



## 目 的

①近年世界的に取り組まれているCO<sub>2</sub>対策の観点から、自動車のエコ整備（定期点検及び確実なメンテナンス）を実施した車両へGOODマークステッカーを貼付することを通じて、自動車ユーザーと整備工場とが環境問題に共に取り組むことを目的とする。

※GOODマークの効果

GOODマークを展開するにあたって主旨を詳しく説明する事により、自動車ユーザー自身が「CO<sub>2</sub>を減少させる等の環境問題に貢献している」という意識付けを行い、GOODマークステッカーの貼付、次回の定期点検の案内、メンテナンスに関するアドバイスを通じエコ整備の効果を強調し入庫促進、アプローチのきっかけとして活用してもらおう。

また今回のGOODマークの推進に関しては女性・子供にも（将来の自動車ユーザー）理解しやすい興味を引くようなツールを作成し展開していく。

②ポスター及びリーフレットの使用方法

ポスターの活用

- ・事業場内でユーザーの目に止まりやすい場所に掲示
- ・ポスターの挿絵について …… タンポポの種子（綿毛）が風にのり飛散し、その種子が広がっていく（タンポポは生命力の強い植物 その種子は環境の輪、GOODマークの輪の強い広がり願う）という趣旨でポスターの背景としました。

リーフレットの活用

- ・リーフレットは、ユーザーへの説明用として活用して下さい。

表面 GOODマークの意義と寄付について

裏面 エコ整備について、故障しやすい例など（自社の例を出し説明して下さい）

下段 季節によって整備との関連性のコメントを掲載(季節ごとに変更予定)

(例 花粉症など)

- ・リーフレット裏面の季節ごとに変更したものは、tossnetのメイン画面からダウンロードが出来ます。



### ③募金について

GOODマークの収益の一部を東京都の「緑の募金」に寄付することによって整備業界としての環境に対する取組みを表す。

東京都「緑の東京募金」とは  
 東京都が「水と緑の回廊で包まれた、美しいまち東京を復活させる」ことを目的に創設された募金です。  
 募金利用について  
 ゴミの島を緑の森「海の森」、街路樹の整備、はだしで遊べる校庭芝生化、花粉の少ない森作りと言った事業に利用されます。

寄付額について  
 東京都の「緑の東京募金」にGOODマークステッカーの総売上げの中から寄付を行います  
 (売上げ1枚につき2円の寄付を行います)

詳しくは  
 東京都緑の募金ホームページ  
<http://www.midorinotokyo-bokin.jp/> 参照



## ユーザー向け説明概要

GOODマークステッカーの意義について、環境に関する話題を中心に説明するポイント及び応答話法（例）をまとめてみました。

### ①説明ポイント

1. 東京都知事が、PM（粒子状浮遊物質）に関してペットボトルの中にススを都民に見せ、環境の悪化、改善をして行こうと訴えた事も記憶を呼び戻す。
2. 近年東京の環境は年々悪化が進み、温室効果ガスの問題 CO<sub>2</sub> 排出削減の取組みが急務になっている。
3. 東京での異常気象を一緒に確認。  
夏、夕立が集中豪雨に代わり、災害として社会活動に影響も出ている。  
環状道路沿線での光化学スモッグ発生。  
冬、暖冬  
春 花粉症（大気汚染が原因の要因と考えられている）  
（昔、花粉の時期は杉の木の枝などは子供のいたずら道具でもあった）  
年間を通して 喘息患者の増加。
4. 将来の子供達に良好な環境を財産として残す、危機感の共有。
5. 私達整備工場も、環境対策に積極的に取り組む事を強調。  
又ユーザーも一緒に取組んで欲しい旨も併せて強調（入庫促進）

次に ユーザーとの**応答**話法を見てね




## ②ユーザーとの応答話法例

<定期点検入庫時説明>



お客様	整備工場担当者	注意事項
<p>こんにちは今日は、定期点検の依頼にまいりました。</p> <p>はい 分かりました、点検内容及び料金等は概算見積書通りでよろしいですね。 又追加の整備が有るようで有れば、ご連絡下さい。 よろしく申し上げます。</p> <p>そうですか、時間も有りますし、大丈夫ですよ。</p>	<p>〇〇様いらっしゃいませ。</p> <p>1. 本日は、定期点検にご入庫いただき、ありがとうございます。 一点検内容説明と料金説明ー</p> <p>2. 以上が今回の点検内容と料金についてですが、何かご不明な点はございますでしょうか？</p> <p>〇〇様 (例1) 実は、もう一つお伝えしたいことがございまして、2~3分ほどよろしいでしょうか？ (例2) 現在整備業界で取組んでいる GOOD マークステッカーについて少しお話をさせていただきたいのですが</p> <p>(例1) 私たち、自動車整備業界といたしまして、地球温暖化防止と環境を守ることに、何かお役に立てることはないかと</p>	<p>リーフレットを準備。</p> <p>時間の確認を取る。</p> <p>以下 GOOD マークステッカーについての説明に入る。</p>

<p>はい このポスター、ですか。</p>	<p>考えておりました、実は、私たちの街、東京の緑を守る運動に参加していません。</p> <p>こちらに掲示してあるポスターとお手元のリーフレットをご覧ください。</p> <p>(例2) ○○様もご存じの通り、最近環境に関する取組みが盛んにとりあげられていることはご存知かと思えます。</p> <p>整備業界においても色々な取組みをしているんですよ。</p> <p>こちらに掲示してあるポスターとお手元のリーフレットを見ていただいてよろしいですか。</p> <p>(例1) はい、このポスターなのですが「小さなことから始めよう、あしたの東京のために・・・」と「わたしたちができることは・・・」の意味ですが、お客様のお車が快適走行出来ることや、東京の空をすこやかな環境にすることを目的に本日、点検をさせていただいたお客さまのお車に対して、こちらの「GOOD マークステッカー」を一枚差し上げることになっています。</p> <p>(例2) はい こちらのポスターとリーフレットをご覧ください。</p> <p>まずこのチラシは私達整備業界が、○○様と私ども自動車整備工場と共に、GOOD マークステッカーをシンボルとして、環境に優しいエコ整備を訴えていこうと言う物なのですが。</p>	<p>ポスター及びリーフレットの説明に入る</p> 
---------------------------	---	---

そうですか、では  
GOOD マークステッカー  
の意味がわからないので  
説明をお願いします  
か。

（GOOD マークで言って  
もなんの役にもたたな  
いじゃないの）

そうですか、何故定期  
点検を実施したら、東京  
の緑を守ることにつなが  
るのですか。

（点検・車検をしても  
かわりないじゃない）



・ このステッカーは、定期点検を実施してい  
ただいたお客さまが、東京の緑を守る運動  
に参加していただいている証しとして差し  
上げているものなんですよ。

（例1）こちらのリーフレットにありますよう  
に、お客さまが定期点検を実施頂くこ  
とによりエコ整備CO<sub>2</sub>の削減、自動車  
のメンテナンスに関心を持って頂く事  
が、環境に貢献するとともに、更に、  
このステッカー1枚を貼って頂くごと  
に東京都が行っている「緑の東京募金」  
に寄付させていただきます。

「緑の東京募金」につきましては、こ  
ちらを見て頂いてよろしいですか。

（例2）私も個人的には、アイドリングを5分  
短くすることで、CO<sub>2</sub>を63g削減で  
けるので、頑張っているのですが、や  
はり環境問題は、個人より皆で一緒に  
取組むことが大切だと思うんですよ。

常日頃、私達が使用している自動車の


リーフレット  
を使用し具体  
的な説明に入  
る。

「緑の東京募  
金」説明  
リーフレット  
（表）参照

「緑の東京募  
金」に寄付を  
する事による  
効果の説明

<p>へ～</p> <p>そういった事を整備工場は取組んでいるんだ。</p> <p>だいたい理解できました</p> <p>それでどのように協力をして行けば良いんですか。</p>	<p>排気ガスも、環境に大きく影響を与えると考えられていますし、例えばアレルギーや花粉症の原因も、その一部とも考えられていますよね、「緑の東京募金」に寄付することで、CO<sub>2</sub>排出量は、年間約2,300kg/台 杉の木160本で吸収するそうですが、花粉症を考えれば、杉の木を増やすことは私達にとって得策ではないですよ。</p> <p>そういった環境の整備を少しでも手助けしたいという思いから、この趣旨にご理解頂いた方にこのGOODマークステッカーを車に貼って頂く事によって環境に対する思いを自動車ユーザーとして、私も含めて訴えて行こうという思いから運動をしている所なんです。</p> <p>・ そうなんですよ 話は大きくなりますが 私たちの地元、東京の緑を守り、また、少しでも地球環境の改善に寄与し、子供たちの未来を豊かなものにしたいと願って運動をしている所なんですよ。</p> <p>・ ご説明させていただいた通り、この主旨にご賛同いただけましたら、是非、このGOODマークステッカーをお車の後部ガラスに貼って</p>	<p>&lt;貼付位置について&gt; 応答話法につ</p>
--	---	------------------------------------



<p>&lt;説明後のユーザー反応&gt;</p> <p>そうですか、では車の後部のガラスに貼って下さい。</p> <p>そうですか、趣旨は理解したのですが、この車家族で使っているのです、勝手に貼る事が難しいので、車検証入れの中に入れて於いて下さい。</p> <p>後で家族に説明し貼りたいと思います。</p>	<p>ただけたら幸いなのですが。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・もし、お貼り頂くことが難しいようでしたら、車検証入れの中にでも入れさせて頂き一緒に環境問題に取り組んでいると言う連帯感を共有していきたいのですが。</li></ul> <p>よろしいでしょうか。</p> <div data-bbox="970 689 1118 891" data-label="Image"></div> <p>では納車時に</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・この位置にステッカーを貼らせて頂きます。</li><li>・車検証に入れてお納めさせていただきますのでよろしくお願いします。</li></ul> <p>本日は、大切なお時間を頂きありがとうございました。</p> <p>これからも、当社スタッフ一同お客様のお車の町のドクターとして、整備させて頂きたいと思っていますので、今後ともよろしくお願い致します。</p>	<p>いては、「後部ガラス」としてありますが、貼付位置については従来通り車両うしろ、保安基準に抵触することのない位置に張って下さい。</p>
---	--	--

## エコ整備の効果

※リーフレット裏面の エコ整備、故障事例を参照し説明

自動車エコ整備の効果があがるもの。

エア・クリナ・エレメント交換。

エンジンが吸入する吸気中の浮遊粒子等により発生したエレメントの目詰まりによる空気流入抵抗の増加が解消され、エンジン性能が回復する事で燃費が改善する。

エンジン・オイル及びオイル・フィルタ交換。

劣化したエンジン・オイルによる潤滑性能の低下が解消され、摺動抵抗が低減する等によりエンジン性能が回復することで燃費が改善する。

タイヤ空気圧を自動車メーカー指定の空気圧に調整。

タイヤ空気圧の低下による転がり抵抗の増加が解消され、負荷が軽減して燃費が改善する。

定期点検整備を行い、上記のような整備を行った車両は、  
燃費改善が図られる為、環境に優しく、(CO<sub>2</sub>排出の削減)  
お財布にも優しい事を強調して下さい。

## ユーザーへの周知展開

毎日自動車整備新聞に掲載。(掲載 9月配布済み)

環境に対する取組運動としてGOODマーク案内ポスター及びリーフレットの配布。

- ・支部 マイカー点検時にアピール。(環境に対する取組)
- ・各事業場に案内ポスターの掲示。

(環境コーナーの設置 ユーザー待合室に掲示又はユーザー案内ファイルに入れておく)

