

# 売上を伸ばすための サービスメニュー 提案書Ⅱ

取り組む意欲がお客様を呼ぶ！！



日本自動車整備商工組合連合会  
一般社団法人 日本自動車整備振興会連合会

## ま え が き

「売上を伸ばすためのサービスメニュー提案書」は、平成7年7月の車両法改正を始めとする規制緩和や長引く景気低迷の影響により、整備台数、整備売上ともに低迷状態を脱し切れずに厳しい状況が続く中、構造改善計画の推進において、消費者の視点に立ちお客様満足度の向上を図るために取り組んできた点検・整備メニュー等から特にお客様満足度を向上させ、整備需要の拡大にも結び付くと思われるメニューをダイジェスト版として取りまとめ平成12年10月に発刊されたものです。しかし、発刊から17年が経過し、この間にユーザーニーズの多様化も進み、皆様からもサービスメニューの見直しを行い新たな提案書として発刊する時期ではないかとのお声も頂いておりました。

昨今の総整備売上高は、平成12年当時の6兆円を越す売上から減少し5.5兆円前後となる一方で、事業場数は約6,000工場増加して92,000工場となっており、更に厳しい経営を強いられる状況となっています。

このような状況の中、新たな整備需要の拡大に結び付き、更にお客様の満足度を向上させるためのサービスメニューを自動車整備事業経営対策ワーキンググループにおいて検討を重ね、この度「売上を伸ばすためのサービスメニュー提案書Ⅱ」として発刊することとしたものです。

整備事業者の皆様方におかれましては、掲載いたしましたメニューの中から、お客様ニーズに合うと思われるメニューを参考にお店にあった内容にアレンジして頂き、お客様との信頼関係をより一層高められ、整備事業の発展に繋がることを期待致しております。

平成30年3月

日本自動車整備商工組合連合会  
一般社団法人 日本自動車整備振興会連合会

## 本書に掲載されているサービスメニューの概要

### 提案 1

#### 安心・快適パック、 3Qポストカード、 3Qメール

安心・快適パックによりユーザーの保守管理意識の向上を図るため、車の状態に合わせた点検内容を提案できるよう、きっかけとして3Qポストカード・3Qメールにより日常点検で確認できる程度の3つの質問をお送りし、お客様とのコミュニケーションを深めることを提案します。

### 提案 2

#### クイック・オイル 交換システム

短時間のオイル交換に15項目の無料の安全点検（日常点検）を組合せたサービスに加え、有料のオプションメニューを設定することにより、顧客固定化と需要拡大を図ることを提案します。

### 提案 3

#### グッド・ コミュニケーション

車が故障等で入庫した場合、故障箇所の整備のほか、車の状態等を見て、故障箇所以外に点検の必要があると認められている場合には、車の状態に応じてもっとも適切と思われる点検メニューをお勧めして、お客様との信頼関係を深めることを提案します。

### 提案 4

#### オアシス点検 長期使用車・HV車 入庫案内はがき

マイカーの1年点検を、オアシス点検のネーミングでお客様に「愛車バースデー・オアシス点検」、「走行距離1万キロ・オアシス点検」としてお勧めするとともに増加する長期使用車やHV車への案内はがきを活用して需要の掘り起こしによる経営の安定と業界活性化を目指すことを提案します。

**提案5**  
**アドバイスメモ**  
**車検時提案メニュー**

車検時の整備はできるだけ出費を抑えたいというお客様へ、法定点検時の必要最低限の部品交換等以外に、予防整備による後日整備をお勧めする箇所等をお知らせするアドバイスメモを提案します。

**提案6**  
**女性ユーザーへの**  
**対応**

女性の運転免許保有者数が増加している昨今、自動車ユーザーとしても整備工場に御来店いただく機会も増加します。次回の点検・整備も是非あのお店に行こうと思っていただけるためのポイントを提案します。

**提案7**  
**下廻り洗浄**  
**塗装メニューの提案**

使用過程や道路に散布される路面凍結防止剤などによる車の床下部品やフレーム等の強度劣化に対して防錆力を強めるための下廻り洗浄塗装メニューを提案します。

**提案8**  
**カーディテyling**  
**・サービス等**  
**新規付加価値商品**

整備事業者が持っている技術、設備等を活用して、ボディコーティング、カーフィルム施工、デントリペア等のカーディテyling・サービスに取り組む場合のメリット、留意点等の解説及びお客様リピート率の向上が期待できる「てんけん安心見舞金制度」など新規付加価値商品の紹介です。

# 目 次

|  |    |
|--|----|
| <b>提案1 安心・快適パック、3Qポストカード、3Qメール</b> .....                         | 7  |
| 1. 安心・快適パックのすすめ.....   | 7  |
| 2. “安心・快適パック”の3商品.....   | 8  |
| 3. “安心・快適パック”の基本点検項目.....  | 9  |
| 4. 安心・快適パック”の留意事項.....   | 10 |
| 5. 販売の仕組みづくり・・・「どうやって売るか・・・」.....                                | 11 |
| 6. 整備事業者に斡旋している帳票等.....  | 12 |
| <b>提案2 クイック・オイル交換システム</b> .....                                  | 23 |
| 1. クイック・オイル交換システムとは.....   | 23 |
| 2. 15項目の安全点検とは.....  | 24 |
| 3. クイック・オイル交換システムのメリット.....                                      | 27 |
| 4. クイック・オイル交換システムの運営.....  | 27 |
| 5. 廃油の保管・管理及び処理場の留意点.....  | 30 |
| <b>提案3 グッド・コミュニケーション</b> .....                                   | 32 |
| 1. 一般整備で入庫した車両の点検・整備の対応.....                                     | 32 |
| 2. 入庫車の整備状態等に応じた点検メニューのお勧め.....                                  | 33 |
| 3. 問診・受入点検に当たっての留意事項.....  | 36 |
| 4. 点検メニューのお勧めに当たっての留意事項.....                                     | 36 |
| 5. 一般整備のパック商品の点検項目.....  | 37 |
| 6. お客様対応例.....   | 40 |
| <b>提案4 オアシス点検、長期使用車・HV車入庫案内はがき</b> .....                         | 42 |
| 1. 整備市場全体が低迷するなか、自家用乗用車の「1年点検」需要拡大への取組みが確実な入庫増・売上げ増に結びつきます。..... | 42 |
| 2. 取り組みのメリット.....  | 43 |
| 3. 1年に1度はプロの目できちんと点検・診断を.....                                    | 44 |
| 4. 点検整備の記録.....  | 45 |
| <b>提案5 アドバイスメモ車検時提案メニュー</b> .....                                | 47 |
| 1. アドバイスメモとは.....  | 47 |
| 2. アドバイスメモ発行までの流れ.....   | 48 |
| 3. アドバイスメモ用紙.....  | 49 |
| 4. DM.....   | 50 |
| 5. 整備保証.....   | 50 |

|            |                                      |    |
|------------|--------------------------------------|----|
| <b>提案6</b> | <b>女性ユーザーへの対応</b> .....              | 51 |
| 1.         | 明るくきれいな整備工場へ .....                   | 51 |
| 2.         | 女性従業員の登用 .....                       | 51 |
| 3.         | 車検や整備について .....                      | 52 |
| 4.         | 異業種とのコラボ .....                       | 52 |
| <b>提案7</b> | <b>下廻り洗浄塗装メニューの提案</b> .....          | 53 |
| 1.         | フレーム、足廻りを腐食から守る .....                | 53 |
| 2.         | お客さまに応じたメニューの提案 .....                | 53 |
| <b>提案8</b> | <b>カーディテイリング・サービス等新規付加価値商品</b> ..... | 56 |
| 1.         | カーディテイリングの特徴 .....                   | 56 |
| 2.         | 主なカーディテイリング・サービスの概要 .....            | 56 |
| 3.         | カーディテイリング・サービスの展開に当たっての着眼点 .....     | 58 |
| 4.         | その他の顧客満足度促進ツール .....                 | 61 |

## 提案1 安心・快適パック、3Qポストカード、3Qメール

### 《要点》

安心・快適パックによりユーザーの保守管理意識の向上を図るため、車の状態に合わせた点検内容を提案できるよう、きっかけとして3Qポストカード・3Qメールにより日常点検で確認できる程度の3つの質問をお送りし、お客様とのコミュニケーションを深めることを提案します。

### 1. 安心・快適パックのすすめ

平成7年度に約6兆5,700億円であった自動車整備業の整備売上高は減少傾向が続き、平成29年度調査では3年ぶりに増加したものの約5兆4,900億円と市場規模は1兆円以上縮小しています。また、今後においても人口や自動車保有台数の減少予測に伴い厳しい業界状況が続くと思われまます。

このような状況の中、**弱気になって、なるがままに経営をしている経営者の方はいらっしゃいませんか。**ある意味、現在は**“戦国時代”**かもしれませんが、プラス思考で考えると**ビジネスチャンスの生まれるとき**でもあると思います。

車検や整備単価が下落しても、自動ブレーキ車の普及により事故整備の入庫が減少していたとしても、普段からのお客様とのコミュニケーションを深めることにより、自動車ユーザーの保守管理意識の向上を図り、入庫に繋がるよう積極的に行動すればビジネスチャンスも掴めるのではないのでしょうか。

このため、車検や定期点検以外での入庫を図るための**点検メニュー等を提案させていただくとともに、お客様とのコミュニケーションのきっかけとしていただけるヒントとして3Qポストカード、3Qメールの提案をさせていただきます。**

まずは、点検を行なう選択肢をユーザーに提案し、選んでいただけるよう、ユーザーの好みに合った整備商品を自由に設計してみましょう。

ユーザーから見て、魅力的で、いかにも“プロ”らしい、アイデアに満ちた、プロでなければできないサービスを商品化して提供できれば、ユーザーの選択にも応じられ、それによる点検サービスの実施率も高まり、新たな事業機会の実現にもつながることになるでしょう。

これがプラス思考の取り組み方であり、整備事業者の一人ひとりが“プロの誇りと自信”



を奮い起こして前向きに取り組んでいけば、明るい明日への展望も開けてくることでしょう。

そして、**整備事業者の役割として、**

**“プロ”の目と手で、**

**“プロ”でなければできないサービスを、**

**ユーザーにとって魅力ある、**

**ユーザーの選択に十分応えられるかたちで、**

**点検整備を商品化し、提供していくことではないでしょうか。**

安全・快適パックに関連する情報と3Qポストカード、3Q電子メールに関して掲載させていただきますのでこれらをヒントに是非、積極的な行動を期待しております。

## 2. “安心・快適パック”の3商品

安心・快適パックの点検整備商品としては、季節の変わり目にお勧めする「シーズン イン チェック」帰省や行楽シーズンにお勧めする「ロング ドライブ チェック」そして安心してお車を使用していただくための「セーフティ チェック」の3商品があります。

|  | (1)シーズン イン チェック                                      | (2)ロング ドライブ チェック  | (3)セーフティ チェック  |
|--|--|---|--|
| ① 主な販売対象者                                  | 乗用車のオーナードライバー  | 乗用車のオーナードライバー   | タウンドライバー<br>[使用頻度が低く、年間走行<br>キロが少ないドライバー]                              |
| ② 販売時期                                     | 夏季、冬季など季節の変わり目                                       | 帰省及び行楽シーズンなど  | 適宜   |
| ③ チェックの内容                                  | 季節によって影響されやすい電気系統や冷却系統などを気候風土や地域性に合わせてチェックをし、予防整備を行う | 高速道路を使用する機会が多く、高速道路でのトラブルは非常に危険であるので、楽しいドライブができるようにチェックをし、予防整備を行う | 使用していると各部の摩耗や機能低下が進むので、不意の事故を未然に防いで、いつでも安心・快適なドライブができるようチェックをし、予防整備を行う |
| ④ チェックの効果                                  | 季節に負けない快適なフットワークを                                    | 長距離ドライブを快適なフットワークで  | いつも安心、お出掛けへの快適なフットワークを   |
| ⑤ 実作業時間の目標<br>[自家用乗用車<br>1500cc クラス<br>の例] | 約 30 分   | 約 60 分  | 約 40 分   |

### 3. “安心・快適パック”の基本点検項目

- ▲ シーズン イン チェック（迎春・迎冬へ準備する点検）
- ロング ドライブ チェック（長距離、高速ドライブのための点検）
- ★ セーフティ チェック（日常 6 ヶ月もしくは 5,000 キロ走行程度の間隔で実施する点検）

| 点 検 項 目                           | ▲<br>シーズンイン<br>チ ャ ッ ク | ■<br>ロングドライブ<br>チ ャ ッ ク | ★<br>セーフティ<br>チ ャ ッ ク |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>(ステアリング)</b>                   |                        |                         |                       |
| パワーステアリングベルトの張り具合・損傷              | ○                      | ○                       | ○                     |
| パワーステアリングフルードの量・漏れ                | —                      | ○                       | —                     |
| <b>(ブレーキ)</b>                     |                        |                         |                       |
| ブレーキフルードの汚れ・量                     | ○                      | ○                       | ○                     |
| ブレーキペダルの遊びと踏み込んだときの床板とのすき間        | —                      | ○                       | ○                     |
| パーキングブレーキレバーの引きしろ又はペダルの踏みしろ・もどり具合 | ○                      | ○                       | ○                     |
| ブレーキホース、パイプの損傷・取付状態とブレーキフルードの漏れ   | —                      | ○                       | —                     |
| ブレーキパッド、ライニングの残量                  | ○                      | ○                       | ○                     |
| ブレーキの利き具合                         | ○                      | ○                       | ○                     |
| <b>(タイヤ)</b>                      |                        |                         |                       |
| タイヤの空気圧                           | ○                      | ○                       | ○                     |
| タイヤの亀裂・損傷・異物                      | —                      | ○                       | ○                     |
| タイヤの溝の深さ・異状な摩耗                    | ○                      | ○                       | ○                     |
| <b>(パワートレーン)</b>                  |                        |                         |                       |
| クラッチの作用、又はオートマチックトランスミッションの作用     | —                      | ○                       | ○                     |
| トランスミッションの油漏れ                     | —                      | ○                       | ○                     |
| ドライブシャフトダストブーツの亀裂・損傷              | ○                      | ○                       | —                     |
| <b>(エンジン)</b>                     |                        |                         |                       |
| エンジンオイルの汚れ・量・漏れ                   | ○                      | ○                       | ○                     |
| 冷却液の汚れ・量・LLC の比重                  | ○                      | ○                       | ○                     |
| 冷却装置の水漏れ                          | ○                      | ○                       | ○                     |
| ファンベルトの張り具合・損傷                    | ○                      | ○                       | ○                     |
| エアクリナーエレメントの汚れ・損傷                 | —                      | ○                       | —                     |
| 燃料漏れ                              | —                      | ○                       | —                     |
| 低速及び加速の状態                         | —                      | ○                       | ○                     |
| 排気の漏れと排気状態                        | —                      | ○                       | ○                     |
| マフラーの損傷                           | —                      | ○                       | —                     |
| <b>(エレクトロニクス)</b>                 |                        |                         |                       |
| バッテリーの液量・比重                       | ○                      | ○                       | ○                     |
| バッテリーのクランキング電圧                    | ○                      | ○                       | ○                     |
| ヘッドランプ、ストップランプ、テールランプ等の作用         | —                      | ○                       | ○                     |
| ターニングナルランプの作用とレンズ類の損傷             | —                      | ○                       | ○                     |
| ウインドウォッシャーの作用・液量                  | ○                      | ○                       | ○                     |
| ワイパーの作用とワイパーブレードの損傷               | ○                      | ○                       | ○                     |
| エアコンベルトの張り・損傷・ガス量                 | ○                      | ○                       | ○                     |
| 点検項目数                             | 17                     | 30                      | 24                    |

## 4. “安心・快適パック”の留意事項

### 1. チェックシートの活用について

“安心・快適パック”の点検項目に基づく**点検を実施したときは、必ず別紙（※13頁参照）の「安心・快適パックチェックシート」**を使用して、必要事項を記入し、お客様に点検の内容、効果などについて、親切・丁寧に説明して下さい。

チェックシートは、3商品の共通シートです。

チェックシート上部の▲■★印について、受注した商品に該当するいずれかの印を○囲みしてご使用下さい。

なお、チェックシートは、2枚複写にして1枚をお客様に、1枚は分解整備記録簿として活用して下さい。

### 2. 整備保証、共済保険等について

“プロ”としての誇りと自信を持って販売する商品であれば、お客様に対し絶対の安心を請け合うことが大切です。

その意味で、**パック商品についても整備保証を行うことをお勧めします。**

さらに、「**てんけん安心見舞金**」制度による**プレゼント証をお渡し**し、“安心・快適パック”にもう一つの“安心”を付加することも喜ばれるものと考えます。

### 3. 引取り・納車時のチェック

お客様のお車の引取り・納車時には、トラブル等を防止する上でも、

◇ 預かり品、車体周りの外傷及び汚れのチェックを。

また、点検整備作業が終了したら、完成車について、

◇ 運転席のドアヒンジの給脂、灰皿、マット、シートなどの清掃状態のチェックは最低でも行いましょう。

お客様の目でチェックできる、あるいはお客様が直接実施し得る箇所については、十分念入りにチェックを行いましょう。

そのことが、次回入庫の大きな要素のひとつになります。

## 5. 販売の仕組みづくり…「どうやって売るか…」

どんな優れた商品・サービスが開発できたとしても、それが売れなければ何なりません。その決め手は“売るための仕組みづくり”にあります。

この仕組みづくりの上で気をつけなければならない重要なポイントは、次のとおりです。

1. 開発した商品の内容を、広く知らせる方法を工夫すること…**広報活動**
2. 社内の体制づくりや、お客様への呼び掛け方を工夫すること…**販売促進**

いずれも、実際に効果を上げるためには、いろいろと創意・工夫を凝らさなければならぬこととなりますが、以下にそれぞれの項目について参考までに記述しておきます。

まず、第1点の**“広報活動”**、いわゆるPRについては、親しみやすい“愛称”やマスコット、お客様に呼びかけるためのキャッチコピーをつくること、“口コミ”に乗せるためのお客様の組織づくり、発表会などのイベント企画、といったことが中心になるでしょう。

なお、できればマスコミに乗せる“仕掛け”なども考えてみたいところです。

第2点の**“販売促進”**では、広告・宣伝やキャンペーン企画などは当然のことですが、一見遠回りのように考えられるかもしれませんが、実際に商品開発を手掛けた当業界での事例でも、商品の売れ行きの良い悪いは“従業員の意識付けや動機付け”、“社内の体制固め”が決め手であったという事例を紹介しておきます。

なお、ここでは、“分りやすさ”がキーワードになることを念のために付け加えておきます。

とくに目に見えない整備サービスの場合、提供するサービスの内容と値段を分りやすいチラシやパンフレットなどにまとめ、目に見えるようにして提示するといったキメ細かな努力を重ねることが、“お客様の納得”を得るための決め手となるのではないのでしょうか。

また、そもそも論になりますが、**お客様とのコミュニケーションを苦手にしていませんか？**お客様とコミュニケーションを取るためのきっかけを作るツールとしまして開発しました**3Qポストカード、3Qメールなどの提案**も合わせてさせていただきます。

## 6. 整備事業者に斡旋している帳票等

### 1. はがき（DM）3種類

安心・快適パックをお客様にお勧めするハガキです。



**マイカーの**  
**シーズン・イン・チェック**

いつも安心と一緒にカーライフをサポートします

気候や気圧の変化は車にも影響します。いつも安心と一緒にカーライフのためにも、春夏秋冬、季節の節目節目には、ぜひ点検をお忘れなく。安心・快適パックのくシーズン・イン・チェック>が活躍いたします。

点検項目 **15** 項目

所要時間 **約30** 分

**季節に負けない快適なフットワークを!**

【春〜い夏に向けて】

【冬〜い冬に向けて】

■価格もサービス内容も上掲の通りおこなわれます。  
■価格や所要時間は季節等によって異なる場合があります。

**マイカーの**  
**ロング・ドライブ・チェック**

いつも安心と一緒にカーライフをサポートします

高速道路でのトラブルは大変危険。いつも安心と一緒にカーライフのためにも、荷重やレジャーなど、遠出の際には、ぜひ点検をお忘れなく。安心・快適パックのくロング・ドライブ・チェック>が活躍いたします。

点検項目 **30** 項目

所要時間 **約60** 分

**長距離ドライブを快適なフットワークで!**

【家族で帰省するゾ】

【夏休みをエンジョイ】

■価格もサービス内容も上掲の通りおこなわれます。  
■価格や所要時間は季節等によって異なる場合があります。

**マイカーの**  
**セーフティ・チェック**

いつも安心と一緒にカーライフをサポートします

車の各部分は、少しずつ摩耗や機能低下が進んでいきます。いつも安心と一緒にカーライフのため、不要の故障を防ぐためにも、ぜひ定期的な点検をお忘れなく。安心・快適パックのくセーフティ・チェック>が活躍いたします。

点検項目 **22** 項目

所要時間 **約40** 分

**いつも安心、お出掛けへの快適なフットワークを!**

【家族の送り迎えや買い物車】

【雷降あまり震らない車も】

■価格もサービス内容も上掲の通りおこなわれます。  
■価格や所要時間は季節等によって異なる場合があります。

※ “安心・快適パック” を実施していることをお客様にお知らせするチラシも斡旋しています。



3. てんけん安心見舞金制度

「安心・快適パック整備」、「定期点検整備（オアシス点検を含む。）」及び「新車・中古車販売時の整備」を実施した時にお客様にプレゼントする見舞金制度です。

**お客様の交通安全を願って**

# 「てんけん安心見舞金」

## プレゼント証

を進呈させていただきます。



プロの点検・整備は  
お客様の安全を  
守ります。

**「てんけん安心見舞金」制度とは**



(1) プレゼント証が発行された自動車に搭乗している「運転者」または「同乗者」が交通事故により受傷された場合、下表の見舞金をお支払いいたします。  
注：見舞金のご請求に際し「交通事故証明書」等を添付してご提出いただけます。

(2) プレゼント証が発行された自動車が、飛び石やひょうなどの落下物、飛来物によりフロントガラスが損壊・し交換する場合、下表の見舞金をお支払いいたします。  
※他の自動車や乗客に損傷、負傷により発生した場合を除きます。  
注：見舞金のご請求に際し「当該自動車の写真（フロントガラスを破り外した状態でかつ登録番号の部分が1枚で出来る状態のもの）」等を添付してご提出いただけます。

| 支払事由           | 見舞金額     | 対象者および対象自動車     |
|----------------|----------|-----------------|
| Nとれ！ フロントガラス損壊 | 15,000円  | プレゼント証が発行された自動車 |
| 死亡・重症後遺障害      | 100,000円 | 運転者および同乗者       |
| 入院 10日～30日まで   | 50,000円  |                 |
| 入院 31日～60日まで   | 70,000円  |                 |
| 入院 61日以上       | 100,000円 |                 |
| 通院 14日以上       | 30,000円  |                 |

**プレゼント証の有効期間**    プレゼント証に記載の納車日時から**1年間**です。

見舞金が支給されない主な場合

- 運転者・同乗者の故意によるとき、
- 専ら計画転・故意運転によるとき、

■ 運転者・同乗者の犯罪行為、競争行為によるとき、

■ 地震等もしくは火災等たばけり日による事故によるとき、 など

※その他、プレゼント証の注意事項をご確認ください。

★ 上表の支払事由が発生した場合は、当店までご連絡ください。

【申請事業者名】

お知らせ事項

次回の \_\_\_\_\_ に  
ついては、\_\_\_\_年 \_\_\_\_月に  
なります。是非、ご来店ください。

(参考) プレゼント証綴り (2枚複写) の見本  
 1枚目……………確認票 (整備事業場控)

**フロントガラス損壊見舞金つき**

**「てんけん安心見舞金」**

(整備事業場控)

□000000-00

**プレゼント先確認票**

**お願い**

① 本票はプレゼント証発行後も本欄から切り離さない  
 ください。

② お客様が見舞金請求時に、プレゼント証を紛失され  
 ていた場合は、本票が必要となりますので大切に保  
 管してください。



**お客様ご芳名 (使用者名)** \_\_\_\_\_ 様

**自動車登録番号 (車両番号)** \_\_\_\_\_

**点検整備等実施日**

平成    年    月    日

**納車日時**

平成    年    月    日    午前・午後    時

2枚目……………プレゼント証

プロの点検・整備は、お客様の安全を守ります。

**フロントガラス損壊見舞金つき**

**「てんけん安心見舞金」**

プレゼント証  
(対象車両証書)

万が一のときは、本証をご持参のうえ、下記発行事業場へお申し出ください。

□000000-00

この度は愛車の点検・整備をご用命賜り誠にありがとうございました。

ここにお客様の交通安全を願って、てんけん安心見舞金  
 制度(裏面参照)をプレゼントさせていただきました。

※内容をご確認後プレゼント証は大切に保管してください。

**【ご注意】**

1. 本証の有効期間は、納車日時から1年後(応答日)の午後12時まで  
 です。

2. 次の場合、プレゼント証は無効となりますのでご注意ください。

イ. プレゼント証に「お客様ご芳名(使用者名)」、「自動車登録  
 番号(車両番号)」、「点検整備等実施日」、「納車日時」、「発  
 行事業場名」のいずれかひとつでも記載がないとき。

ロ. 見舞金対象車両について、他の有効なプレゼント証が複数  
 あるとき。ただし、1枚は有効となります。(※1事故に対し、  
 お見舞金は重複してお支払いいたしません)

ハ. プレゼント証に記載の「お客様ご芳名(使用者名)」、「自動  
 車登録番号(車両番号)」が譲渡等により変更になったとき。

**次回の点検・整備も弊社にご用命ください!!**

**お客様ご芳名 (使用者名)** \_\_\_\_\_ 様

**自動車登録番号 (車両番号)** \_\_\_\_\_

**点検整備等実施日**

平成    年    月    日

**納車日時**

平成    年    月    日    午前・午後    時

**発行事業場名**

#### 4. 3Qポストカード・3Qメールの活用

##### (1) 3Qポストカードとは、

- 1) 1枚のポストカード(DM)には、“3つの問いかけ”(3Q)をしております。
- 2) **事業場からは、お客様の**
  - ① **ご来店を、いただき“ありがとうございます”**
  - ② **お車の情報を、いただき“ありがとうございます”**
  - ③ **コミュニケーションを、いただき“ありがとうございます”**と感謝の気持ち(3Q…サンキュー)を込めています。
- 3) **お客様には整備事業場より送られてくる情報が、マイカーの**
  - ① **安心・安全**
  - ② **快適・エコ走行に役立ち**
  - ③ **感謝していただける**(3Q…サンキュー)との意味をもっています。

##### (2) 3Qポストカード・3Qメールの活用

「3Qポストカード・3Qメール」は、日常点検の項目をブレーキ、タイヤ、バッテリー・警告灯、エンジン、ヘッドライト・灯火、ワイパー、エアコンの7つに区分してハガキに印刷又はメール用データにしておき、これをお客様にDM又はメールにて適宜お送りし、点検の呼びかけを行います。

呼びかけに対して、お客様から連絡や相談があった場合には、整備のプロとして親切なアドバイスをを行い、車の状態によっては入庫をお勧めします。

##### (3) 3Qポストカード・3Qメール送付後のフォロー

3Qポストカード・3Qメールがお客様に届いた頃を見計らって、「3Qポストカード(又は)3Qメールをお送りしましたが、点検はお済でしょうか。」と、電話又はメールをしてください。お客様とのコミュニケーションが一層深まることとなります。

**※ お客様とのコミュニケーションはどうしても苦手、「どこか代わりにきっかけを作ってくれるところはないか」と思っている方は是非、22ページをご覧ください。このようなサービスもございます。**

5. 3Qポストカード・3Qメールの呼びかけ内容

【ブレーキ編】

**“3Qポストカード” No.1**

1. ブレーキペダルの踏み込み量に違和感はありませんか。  

2. ブレーキの利き具合に違和感はありませんか。  

3. ブレーキング時に、キー、キーと金属音等はありませんか。  


ブレーキ時に違和感、金属音等がある場合は走行を取りやめ直ちにご連絡の上、お車を入庫ください

【タイヤ編】

**“3Qポストカード” No.2**

1. タイヤのヒビ割れ、擦り傷はパンク・バーストの原因になります。  

2. タイヤの溝は均等に減っていますか。片減りもパンク・バーストの原因になります。  

3. タイヤの空気圧は大丈夫ですか。減っていると燃費に悪影響を及ぼします。  


ブレーキ時に違和感、金属音等がある場合は走行を取りやめ直ちにご連絡の上、お車を入庫ください

【バッテリー・警告灯編】

**“3Qポストカード” No.3**

1. お車のバッテリーは何年お使いですか。寿命は2年程度です。  

2. エンジンがすぐにかかりますか。アイドリングストップ車、HV車のバッテリーは急に寿命を迎えます。  

3. メーターパネルの中の警告ランプがいつまでも点灯していませんか。  


変だなと思ったら、一度ご連絡の上、お車を入庫ください。お待ちしております。

【エンジン編】

**“3Qポストカード” No.4**

1. お車の駐車場に水漏れやオイル漏れの跡がありませんか。故障の原因になることがあります。  

2. エンジンオイル、エレメントは交換されていますか。交換時期を過ぎますと燃費の悪化や故障の原因にもなります。  

3. エンジンから異音は出ていませんか。エンジン焼付きの原因のほか、何らかの故障が疑われます。  


変だなと思ったら、一度ご連絡の上、お車を入庫ください。お待ちしております。

【ヘッドライト・灯火編】

“3Qポストカード” No.5

1. 夜間走行中、対向車にパッシングされませんか。光軸が上向きかもしれません。



2. ヘッドライトのレンズにくすみや傷はありますか。明るさや視界に影響します。



3. 各灯火に球切れはありますか。危険ですし、整備不良にもなります。



変だなと思ったら、一度ご連絡の上、お車を入庫ください。お待ちしております。

【ワイパー編】

“3Qポストカード” No.6

1. ワイパー作動時に拭き残しや、変な音はしませんか。ワイパーゴム等の寿命が考えられます。



2. ウィンド・ウォッシャー液の噴射状態は良好ですか。噴射ムラはガラスの傷つけたり視界不良の原因となります。



3. ウィンド・ウォッシャー液は入っていますか。ガラスを傷つける原因となります。



変だなと思ったら、一度ご連絡の上、お車を入庫ください。お待ちしております。

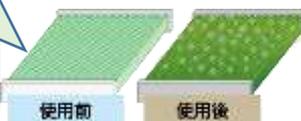
【エアコン編】

“3Qポストカード” No.7

1. エアコンの効きは良好ですか。効き不良はエアコンの異常が考えられます。



2. エアコンフィルターの交換は1年に1回は必要です。エアコンの効きや匂いに影響します。



3. エアコン作動時に異常な音はありますか。音には何らかの異常が考えられます。



変だなと思ったら、一度ご連絡の上、お車を入庫ください。お待ちしております。

## 6. お客様から連絡があった場合の対応例

- (1) “3Qポストカード(3Qメール)” No.1【ブレーキ編】「1.ブレーキの利き具合は以前と比べていかがですか。違和感はありませんか」の呼びかけに対して、お客様から問い合わせがあった場合の対応例

### (例)・お客様からの問い合わせ内容

ここ数日間、ブレーキを踏むとキィー・キィーと変な音がするけど大丈夫でしょうか。

#### ・整備事業者の対応例

ブレーキ・ペダルを踏むたびに、キィー・キィーと金属音がするような時は、ブレーキ・パッドがすり減っている恐れがあり危険です。ブレーキが利かなくなる恐れもありますので、早急な入庫をお勧めします。

- ※ ブレーキ異常はその症状によっては重大な事故に繋がる恐れがあることをお客様に伝え、状況によっては車に乗らないことをお勧めします。また、お客様は修理代も気にしますので、概算見積書を忘れずに提案して下さい。

- (2) “3Qポストカード(3Qメール)” No.4【エンジン編】「1. お車の駐車場に水漏れやオイル漏れなどの跡がありませんか」の呼びかけに対して、お客様から問い合わせがあった場合の対応例

### (例)・お客様からの問い合わせ内容

ご連絡をいただきましたが、オイル交換は何時したかも分かりません。以前は、ガソリンスタンドで見てくれていましたが、セルフスタンドを利用するようになってからは...

#### ・整備事業者の対応例

エンジンオイルはエンジン各部を潤滑する役目と、部品をきれいな状態に保つ役目を持っています。オイルが古くなると潤滑油としての効果がなくなり、燃費にも影響します。エコカーをご利用ですので定期的な交換をお勧めします。また、エンジン本体の故障原因に至ることもありますので、安心して快適にご使用いただくため、入庫していただくことをお勧めします。

- ※ エンジンオイル交換だけでなく、安心・快適パックを利用しての点検も是非、お勧めしましょう。
- ※ また、前回オイル交換後の走行距離等を点検記録簿などから判断して、オイルエレメントの交換、また、フラッシング時の時間短縮にエンジンシャンプー(カストロール)をお勧めしましょう。

(3) “3Qポストカード(3Qメール)” No.7【エアコン編】「1. エアコンの効きは良好ですか。」の呼びかけに対して、お客様から問い合わせがあった場合の対応例

(例)・お客様からの問い合わせ内容

エアコン自体の効きは問題ないけれど、スイッチを入れた時にすごく嫌な匂いがするんだけど、大丈夫かしら。

・整備事業者の対応例

お葉書の2番目にエアコンフィルターの交換をされてますかと書かせていただきましたが、如何でしょうか。フィルターが古くなりフィルター効果が低くなった場合やエアコンの関連部品にカビなどが固着して匂いが出ている可能性もあります。

エアコンフィルターの交換のみであれば、30分程度お時間をいただければ可能です。なお、せっかくご入庫ですから、しっかりとした消臭効果が持続するよう1時間ほどで点検・交換・消臭が可能ですので、そちらもご検討していただきご入庫をお待ちしております。

※ エアコンフィルターは車種によって大きさが違います。あらかじめ車検証などで型式等をお知らせいただき、間違いのない商品を取り揃えましょう。また、エアコンフィルターには廉価仕様、高級仕様など何種類かありますので、お客様のニーズに合わせて提案することも必要です。

7. 3Qポストカード、3Qメール関連アイテム

(1) 3Qポストカード



## (2) 3Qメール

件名：〇〇整備工場です。お車の調子は如何ですか？

本文：

- ・毎度、当店をご利用いただきましてありがとうございます。
  - ・〇〇整備工場 工場長の▲▲と申します。
  - ・前回点検をご利用いただきましてから6ヶ月ほどが経過いたします。今日は、お車の調子をお伺いしようと思い、メールさせていただきました。
- ① ブレーキの利き具合は以前と比べて如何ですか？
  - ② 駐車ブレーキの利きはどうですか？
  - ③ ブレーキをかけた時に異音等はしませんか？
- ・一つでも気になること、違和感があるなどお気軽にご連絡下さい。本メールへの返信又は電話でもお受けできます。
  - ・安心快適パックによるシーズン点検も実施中です！

〇〇整備工場担当者名▲▲ ▲▲ TEL：03-4567-8901

E-MAIL：tenken@〇〇seibi.co.jp

## (3) てんけんくんLINEスタンプ

今の世の中、LINE 活用もひとつのスタイルだと思います。フランクにお付き合いできるアイテムの一つかと思えます。

### 「ラインストア てんけんくん」

と検索頂ければ購入できるページが見つかりますので、お客様とのコミュニケーションツールとして活用いただくこともよろしいかと思えます。

※ 「LINE スタンプ」とは

スマートフォンなどの携帯端末で個人間又はグループ間のコミュニケーションとして利用できるインターネットサービスです。



#### (4) アウトソーシングの活用

どうしてもお客様とのコミュニケーションをとるのが苦手、何か他の手段がないかとお考えの場合には、「**自動車業界専門コールセンター**」を利用してのアウトソーシングは如何でしょうか。

何種類かの対応メニューが揃っていますので、当然経費は掛かりますが、それに見合ったお客様リピート率も期待できるのではないのでしょうか。

自動車業界専門コールセンター  
アウトソーシングで効率的に集客アップ

**リピートキャッチャー**  
Repeat Catcher  
業界最安値!

リピートキャッチャー5つの宣誓

- 1 電話を大事にいたします。  
電話をかけることには、お客様が大切にされていることを大切にいたします。
- 2 土日も営業いたします。  
お客様のご都合に合わせて営業いたします。
- 3 音聲が清潔、一貫不変  
お客様の電話に合わせた音声が提供いたします。
- 4 即時作成、発送いたします。  
お客様の注文内容に基づいて即時に作成・発送いたします。
- 5 正確な分析と迅速な報告  
お客様の注文内容に基づいて正確な分析・報告を行います。

伸びてるお店には理由がある!  
★★★★★ 店専用サービス

商工組合にお問合せ頂ければ、取扱い会社専門スタッフからご連絡させていただきます。

## 提案2 クイック・オイル交換システム

### 《要点》

短時間のオイル交換に15項目の無料の安全点検（日常点検）を組合せたサービスに加え、有料のオプションメニューを設定することにより、顧客固定化と需要拡大を図ることを提案します。

### 1. クイック・オイル交換システムとは

クイック・オイル交換システムとは、安全点検（日常点検）とオイル交換を同時に実施することによって、お客様と事業場の双方にメリットをもたらし、更には、道路運送車両法に基づくお客様の自己管理責任のお手伝いを通じて、事業場の社会的使命を果たすために開発したシステムです。

なお、基本の安全点検だけでなく、お客様のニーズにより選択可能な有

料オプションメニューとして、6ヶ月点検、ハイブリッド車等対応点検、気になる箇所点検などを設定すれば更に収益性も増すものと思います。

このシステムの特徴としては・・・

- ① 整備のプロが
- ② 短時間で
- ③ 良心的な料金で
- ④ 15項目の安全チェックをしながら（オプションによりチェック項目を追加）
- ⑤ 高品質、高性能なオイルを使い、お客様に安心と満足を提供する

という時代のニーズに応えたサービスシステムと言えます。

このシステムの運営には、

給油システムなどの機械設備の活用と、

PRや接客などの営業テクニック

の両面がありますが、PRや接客手法については、ショップつまりお店の感覚を重視すべきでしょう。



最近流行りの方法として、会員・ポイント制などの導入も検討してみても如何でしょうか。お客様のリピート率向上が期待できますし、一定ポイントで新たなサービスの追加など、お楽しみプレゼントを設定すれば更にリピート率は向上するでしょう。

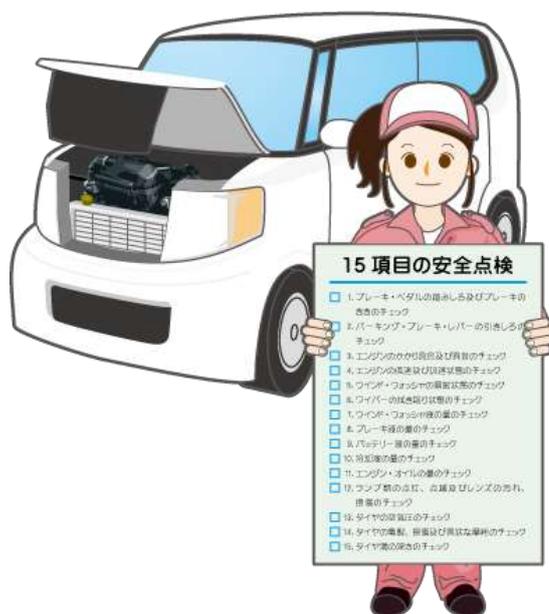
既存のお客様はもちろん新しいお客様を開拓することによる売上拡大はもちろん、事業場のイメージ向上、職場環境の改善に是非お役立て下さい。

## 2. 15項目の安全点検とは

お客様の点検・整備に対する考え方としては、“法律で決められているから仕方なく”から、“愛車を常に安全で快適に乗りたいから”まで、各人各様のものがありますが、いつも安心して快適に乗るためには、常日頃のチェックが必要となることをご理解いただくよう心がけましょう。

オイル交換を実施しながら **日常点検程度の次の15項目について点検を実施**します。

1. ブレーキ・ペダルの踏みしろ及びブレーキの利きのチェック
2. パーキング・ブレーキ・レバーの引きしろのチェック
3. エンジンのかかり具合及び異音のチェック
4. エンジンの低速及び加速状態のチェック
5. ウインド・ウォッシャの噴射状態のチェック
6. ワイパーの拭き取り状態のチェック
7. ウインド・ウォッシャ液の量のチェック
8. ブレーキ液の量のチェック
9. バッテリー液の量のチェック
10. 冷却液の量のチェック
11. エンジン・オイルの量のチェック
12. ランプ類の点灯、点滅及びレンズの汚れ、損傷のチェック
13. タイヤの空気圧のチェック
14. タイヤの亀裂、損傷及び異状な摩耗のチェック
15. タイヤ溝の深さのチェック



以上の15項目は、道路運送車両法では、本来、自動車の使用者が自己管理として行なうべき日常点検の項目ですが、プロの目によるチェックによって自動車の状態をお客様へ説明することが、点検・整備の必要性をご理解いただくとともに法定点検での入庫に繋がることにもなると思います。

なお、国土交通省ではユーザーの方が点検・整備制度を理解し、日常点検を実施していただけるよう15項目のチェックシートもホームページに掲載されていますので、新たにチェックシートを作成しなくても、これを印刷利用が可能ですので、参考として掲載いたします。

# 「日常点検 15 項目チェックシート」

## 安全確保と環境保全是クルマの点検・整備から。

日常点検や定期点検はクルマのトラブルを防ぐだけではなく、地球温暖化の原因であるCO<sub>2</sub>の削減にもつながります。特に、長くご使用のクルマには、細やかな点検が欠かせません。日頃からクルマの健康管理を心がけましょう。

**日常点検** 日頃、自動車を使用している中で、走行距離や運行状態などから判断し、適切な時期に点検を行うことが必要です。チェックしてみましょう。

**定期点検** 定期点検は、安全確保・環境保護の観点から、自家用乗用車については、1年ごとに実施しなければなりません。

車検（自動車の検査）は、安全・環境面で国が定める基準に適合しているかどうかを一定の期間ごとに確認するものであり、次の検査までの安全性等を保証するものではありません。したがって、使用者は日常点検整備や定期点検整備を確実に実施するとともに、使用に応じた適切な保守管理を行う必要があります。



### マイカーを点検しよう! 日常点検 15 項目チェックシート

|  |  | 判定                       | ○                        | or                       | ×                        |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>日常点検 #01</b>  |  |                          |                          |                          |                          |
| <p>エンジンルーム 5項目</p>   | ① ブレーキ液の量<br>ブレーキ液の「ザー」や「クシクシ」を流す。液量が上層ラインと下層ラインの間にあるかどうかを確認します。液量が下層ラインより多い場合は、直ちに補充です。早急に整備のプロに相談しましょう。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ② 冷却水の量<br>冷却水の「ザー」や「クシクシ」を流す。液量が上層ラインと下層ラインの間にあるかどうかを確認します。この冷却水が下層ラインに多いか、それより少ない場合は、上層ラインまで冷却水を補充しましょう。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ③ エンジン・オイルの量<br>エンジンに付いているオイルレベルゲージを確認し、引抜いているオイルを拭きとってから、ゲージをいっぱいまで差し込み、再度抜きとってオイルの量を見ます。ゲージの先端についている2本のラインか、ギザギザ部分の目印の中間にオイルがあれば合格です。ゲージの下層ラインよりもオイルが下層にあるときは補充しましょう。また、汚れている場合は交換しましょう。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ④ バッテリー液の量<br>バッテリー液の量が規定の範囲（上層と下層の間）にあるかを車両を降りるなどして確認します。バッテリー液は腐食性が強いので、目、衣類、車体などに付着しないよう注意しましょう。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑤ ウインド・ウォッシャー液の量<br>ウインド・ウォッシャー液の量が満杯かを確認します。液量が少ない場合は上層まで補充しましょう。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>日常点検 #02</b>  |  |                          |                          |                          |                          |
| <p>クルマの周り 4項目</p>  | ⑥ ランプ類の点検・点滅<br>クルマにはヘッドライト、スモールランプ、ブレーキランプ、テールランプ、ウインカーなど、多くのランプが付いています。点灯・点滅の有無を確認し、レンズの汚れや破損も調べましょう。点灯・点滅していない場合は、すみやかに交換しましょう。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑦ タイヤの亀裂・損傷の有無<br>タイヤの亀裂や傷の程度を目や手で確認するとともに、タイヤに異物が付着していないかを確認します。タイヤにかみかたに異物が付着している場合は、タイヤが外れている状態は早急に整備、点検のプロに相談しましょう。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑧ タイヤの空気圧<br>タイヤの接地部のたわみ異状を目で確認しましょう。接地部のたわみ異状で判断ができればタイヤゲージを使って点検しましょう。タイヤの空気圧が不足している場合は、規定空気圧まで補充しましょう。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑨ タイヤの溝の深さ<br>タイヤの溝の深さが浅くてもタイヤの接地面のスリップサインを目印に、チェックします。スリップサインは溝の深さが1.6mm以下になると、濡れた路面で滑りやすくなり、スリップしやすくなります。雨天走行はとくに危険です。サインが覆れたら、早急にタイヤを交換しましょう。スリップサインは、タイヤ側面の任意マークのある位置の最深溝に付きます。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>日常点検 #03</b>  |  |                          |                          |                          |                          |
| <p>運転席 6項目</p>   | ⑩ エンジンのかかり具合・異音<br>エンジンが速やかに始動し、スムーズに回転するかどうかを確認します。また、エンジン始動時やアイドリング状態で、異音がないかを確認します。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑪ ウインド・ウォッシャー液の噴射状態<br>ウインド・ウォッシャー液を噴射させ、ワイパーの作動範囲に照射されるかを確認します。また、その向きや高さも調整が適切かを確認します。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑫ ワイパーの拭き取り能力<br>ワイパーを作動させ、低速および高速の両作動がスムーズに動作するかを確認します。また、ウインド・ウォッシャー液がきれいに拭き取れるかを確認します。ワイパーのから拭き取りは、ガラスを傷つけるので、ウインド・ウォッシャー液を噴射してからワイパーを作動させましょう。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑬ ブレーキの踏み残しと踏み具合<br>エンジンをかけてブレーキが踏まないかどうかを確認しましょう。ブレーキペダルを強く踏み込んだとき、減速との関係が残りしうが通常のようかを確認します。踏み込んだときに滑りやすくなる場合は、ブレーキの調整が必要です。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑭ 駐車ブレーキの引きしろ（踏みしろ）<br>駐車ブレーキを引っ張ったときに、引まる（踏みしろ）が必ずあり、少なすぎたり多すぎたりしないかを確認します。ブレーキペダルとワイパー、新車時や定期点検整備との違いを比較してください。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | ⑮ エンジンの低速・加速状態<br>エンジンも調整させられた状態で、アイドリング時の回転がスムーズに動くかを確認します。次に、エンジンも徐々に加速したとき、アクセルペダルに引っかかりがないか、スムーズに回転が上がるか、走行するなどして確認します。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>※自家用乗用車の定期点検は、1年ごとに点検を行う項目が細かく決められており、整備のプロにまかされたほうが安心です。</p> |  |                          |                          |                          |                          |

国土交通省 15 項目チェックシート PDF ファイルリンク先：

[http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha/tenkenseibi/images/t1-2/01\\_flyer\\_2.pdf](http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha/tenkenseibi/images/t1-2/01_flyer_2.pdf)



また、オプションとして点検項目を追加する際には、四輪自動車の 6 ヶ月点検項目などを参考としていただくことがよろしいと思います。こちらに関しても国土交通省ホームページに関連資料が掲載されていますので参考として下さい。

国土交通省 自動車の点検整備リンク先：

<http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha/tenkenseibi/tenken/t1/t1-2/>



日整連では、ハイブリッド車や電気自動車向けの推奨点検チェックシートやコンピュータ・システム診断結果などのシートを提供していますので、

### HV・PHV・EV 向け推奨点検チェックシート

|          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 点検<br>員氏 | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**■ 補機・駆動用バッテリー等**

サービス・プラグの亀裂、損傷

駆動用バッテリーの外観の状態

駆動用バッテリー電圧の状態

**■ エンジン・スチーム及び下廻り**

パワー・ケーブルの損傷、取付状態

エンジン・マウント、モーター・マウントの緩み、損傷

リザーブ・タンク・キャップの損傷

インバータ周辺配線の汚染、曇り、漏れ

**■ 各機器・装置**

車内排気装置の機能

アイドル・ストップの機能 (HV・PHV 適用)

駆動用バッテリー充電状態入力口の状態 (HV・PHV 適用)

**■ 充電コネクタ・ケーブル等 (EV・PHV 適用)**

充電コネクタの機能

充電コネクタのロックの亀裂、損傷

充電コネクタのロック部の摩耗

充電ポート端子の腐食、歪み等

充電ケーブルの保護、機能

充電ポート

充電コネクタ

充電ケーブル

サービス・プラグ  
(V-ケーブル)

駆動用バッテリー

充電状態入力口

ウォーニングランプ

エンジンモード  
[アイドルストップ  
エンジンブレーキマウント]

車名 (通称名)

使用者の氏名又は名称

登録 (届出) 番号

住 所

点検 (整備) 時の走行距離

その他の点検・整備

| 交換部品等 | 数量 |
|-------|----|
|       |    |
|       |    |
|       |    |

メンテナンスに関するアドバイス

事業場名、所在地、電話番号

点検年月日 年 月 日

点検完了年月日 年 月 日

点検・整備実施者の氏名

※印刷用：HV (ハイブリッド)、PHV (プラグインハイブリッド)、EV (電気自動車)

### コンピュータ・システム診断結果 (スキャンツールによる読み取り結果)

|                        |                 |             |  |       |
|------------------------|-----------------|-------------|--|-------|
| お客様種別                  | お客様名            | 種           | 診断日  | 年 月 日 |
| 車名 (通称名)               | 車両型式            | エンジン・モーター型式 | 走行距離   | km    |
| 登録 (届出) 番号             | 車両番号            | トランスミッション   | <input type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> CVT <input type="checkbox"/> MT |       |
| お客様のご依頼内容              |                 |             |  |       |
| エンジン電子制御システム           | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| HV / PHV / EV 電子制御システム | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| トランスミッション電子制御システム      | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| ブレーキ電子制御システム (ABS など)  | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| ステアリング電子制御システム         | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| エアバッグ作動システム            | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
|                        | コード             | 故障コード       | 想定される故障・不具合内容  |       |
| 事業場名、所在地、電話番号          | 整備士からのアドバイス・その他 |             |  |       |
| 診断実施者の氏名               |                 |             |  |       |

※不具合内容等により、スキャンツールによる故障コードの読み取り以外の診断が必要になる場合があります。※印刷用：HV (ハイブリッド)、PHV (プラグインハイブリッド)、EV (電気自動車)

こちらも追加項目の参考にしていただければと思います。なお、チェックシートについては、最寄りの自動車整備振興会にお問合せ下さい。

### 3. クイック・オイル交換システムのメリット

15 項目の安全点検（日常点検）と、欧米で定着している「クイックルブ（短時間オイル交換システム）」を組み合わせ、日本人の嗜好に合わせて開発したサービスで、

**お客様と事業場の双方にメリットをもたらします。**

☆お客様のメリットとしては：

- ・ **気軽に行ける**……………地域に密着したキレイな事業場の親近感と信頼感
- ・ **便利で安心**……………整備のプロによる確かな点検と高品質・高性能オイルの使用
- ・ **短時間**……………15 項目の安全点検とオイル交換を同時に行うため、短時間で済む
- ・ **安い**……………15 項目の安全点検とオイル交換を同時に行うため、割安な料金となる

☆事業場のメリットとしては：

- ・ **知名度の向上**……………チラシ配布、看板の掲示による宣伝効果が大きい
- ・ **顧客吸引力の向上**……………お客様の定着、来店頻度の増加、新規客の獲得を図ることができる
- ・ **イメージの向上**……………事業場の美化、活性化、接客技術向上、若年労働力の確保の期待がもてる
- ・ **接客接点の拡大**……………ビジネスチャンスの増大（カー用品、車販、点検・整備等の拡大が期待できる）
- ・ **売上の増大**……………所要時間あたりの収益が高く、また、クレームの発生率が低い等があげられ、有料オプション点検は、更に収益増につながる

### 4. クイック・オイル交換システムの運営

出来る限り現有設備を利用し、設備投資は抑えることがよろしいでしょう。しかし、オイルチェンジャー、ATFチェンジャー等の交換機はクイック・オイル交換を行う上でなくてはならないものと考えます。

これらを作業の流れに組み入れて、省力化・合理化を促進していくことが必要です。

#### 1) 運営の形態例

- (1) 設備は原則現有設備を活用し、新たな設備投資は抑える。  
ただし、オイルチェンジャーを保有していない場合には導入する。
- (2) 作業は現有作業員の兼任で行う。
- (3) 本システム実施の案内看板等を設置する。
- (4) オプションを含むメニュー、料金表を掲示し、チェックシート等をお客様にお渡しする。

- (5) 使用するオイルは高品質、高性能オイルを使用する。
- (6) オイルの種類を出来る限り多く揃えて、お客様のご要望に応える。オイル・キープ会員制度を取り入れることもリピート率向上につながる。また、エンジンオイルフラッシング時にエンジン・オイル添加型洗浄剤を使用して効率化を図ればさらに効果的。
- (7) お客様に来店していただき、場合によっては作業に立ち会ってもらい、不具合箇所が発見されればその場で追加整備の了承を取り、売上の増大を図る。



2) システムのサービス作業の流れ

「いらっしゃいませ」



メニューを提示して  
「メニューはこのよう  
になっております。」  
・基本メニューとオプシ  
ョンメニューを説明し選  
択いただいた後、作業内容  
を確認する。

「それでは、こちらでしばらくお待ち下さい。」  
・立会いメニュー希望の場合には、帽子、手袋等を装着してもらう。



「お待たせしました。エンジンオイル交換と安全点検は終了しました。」  
・点検結果の説明と追加整備があればその説明も行なう。

## 5. 廃油の保管・管理及び処理場の留意点

### 1) 保管・管理

廃油を適正処理するために、油種毎に分別し、雨水等が混入しないような場所に保管することが大切です。

なお、廃油に水、砂、ウエス、金属片等が混ざっていると、これら余分な物をろ過、遠心分離、蒸留等を経て処理しなければならず、手間とコストがかさみ、ひいては、事業所の経費増につながりますので、十分注意して保管しましょう。

また、**油脂類の保管・管理は少なくとも次の3種類に分別**しておく必要があります。

**(1) エンジンオイルは、ギヤオイル及びA T Fと一つの廃油容器に保管**

**(2) ブレーキフルードは、単独の容器に保管**

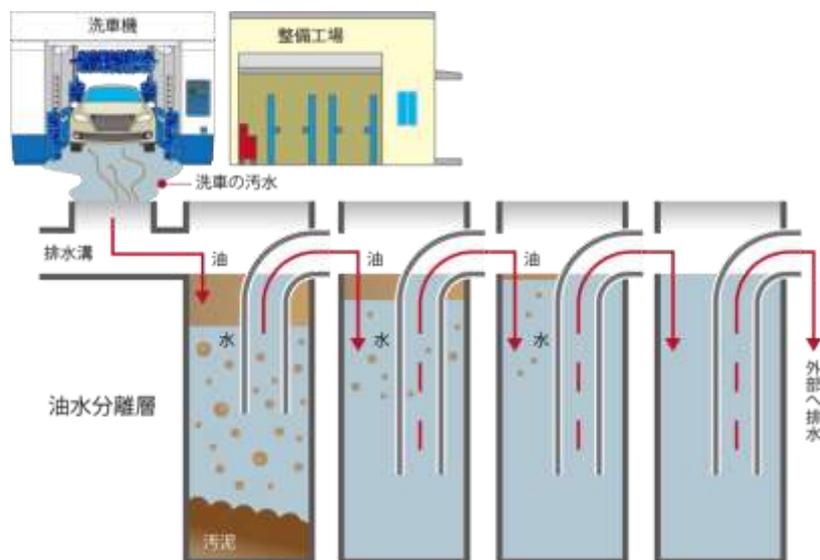
**(3) グリースは、単独の容器に保管**

消防法において燃料や廃油を一定量（指定数量）以上保管する場合には、市町村長等の許可を受けた危険物施設以外の場所で貯蔵・取扱いを行なってはならないとされており、危険物施設における貯蔵・取扱いの技術上の基準が定められています。

指定数量としては、ガソリン（第1石油類）200リットル以上、軽油等（第2石油類）1,000リットル以上、エンジンオイル等（第4石油類）6,000リットル以上とされていますが、エンジンオイル等の廃油については、第3石油類と判断される場合もあるようです。

なお、市町村の条例によって、指定数量の5分の1以上から指定数量未満の危険物（例えばエンジンオイルは1,200リットル以上6,000リットル未満、第3石油類の場合には100リットル以上2,000リットル未満）に関する技術基準、届出等が定められていることが一般的になっていますので、保管について最寄りの消防署に地域に係る規制について確認することが必要です。

また、油水分離層は定期的に清掃することが肝要ですし、清掃で回収した廃油も同様に処分が必要です。



## 2) 廃油処理業者等

**廃油の処理を他人に委託するときは「産業廃棄物収集運搬業」、「産業廃棄物処分業」等、許可ある業者と契約しその処理を委託しなければなりません。** 運搬先のことは、運搬業者にまかせているので分らないではダメです。

許可にはいろいろな種類や限定がありますので、当該業者の許可証の写し等により許可の内容をきちんと確認するとともに、**マニフェストの交付・管理を的確に実施する**（契約は廃棄物の収集運搬、処分ごとに必ず書面で取り交わし、処理業者の許可証のコピーを契約書に添付するとともに、収集運搬、処分関係のマニフェスト等書類については5年間保存すること）必要があります。

廃油処理についての相談窓口として整商連も賛助会員となっている資源エネルギー庁認可団体の全国オイルリサイクル協同組合があります。ホームページにて全国の支部別に組合員が紹介されておりますので参考として下さい。

全国オイルリサイクル協同組合 組合員紹介ページへのリンク

<http://www.oilrecycle.or.jp/member/index.html>



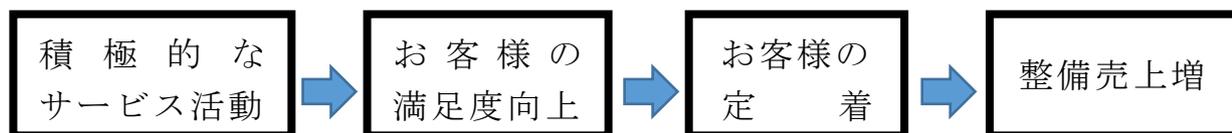
## 提案3 グッド・コミュニケーション

### 《要点》

車が故障等で入庫した場合、故障箇所の整備のほか、車の状態等を見て、故障箇所以外に点検の必要があると認められている場合には、車の状態に応じてもっとも適切と思われる点検メニューをお勧めして、お客様との信頼関係を深めることを提案します。

#### 1. 一般整備で入庫した車両の点検・整備の対応

お客様の車の故障を未然に防止し、かつ、安心・快適に使用していただくためには、常に点検整備の重要性をPRし、点検整備の一層の促進を図ることは、整備事業者には課せられた責務といえます。そのためには、定期点検の励行をお客様に働きかけることはもちろんですが、**お客様の車が故障、不具合等で入庫した場合や3Qポストカード・3Qメール（16ページ参照）の呼びかけで入庫した場合には、当該不具合箇所等を確実に整備するほか、車の状態、年式、走行距離等を勘案して、不具合箇所以外でも点検・整備の必要があると認められる場合には、その箇所について点検・整備を実施していただくようお客様にお勧めしたら如何でしょうか。**



このような対応をすることによって、お客様の満足度の向上が図られるとともに、お客様の定着と整備売上の増加にも結びつくものと思われます。

すでに、このような対応を図っている事業者も多数いらっしゃると思いますが、中には、お客様から依頼された箇所しか整備をしない事業者も結構多いのではないのでしょうか。この場合、例えば、お客様から「ブレーキを踏むと音がする」との依頼があり、その箇所のみをフロントブレーキパッドの減りを原因として交換。その後、ブレーキの警告灯が点灯し再入庫。リヤのドラムブレーキのピストンカップからのオイル漏れが原因でピストンカップを交換しなければならないなどの状況になった場合には、お客様は整備作業をした事業場に不信感を持ち、次回から整備は他の事業場に依頼するようになるのではないのでしょうか。

このように、故障や不具合等で入庫した車の整備に当たって、お客様から言われた箇所しか整備しなかったために、その後あまり日が経たないうちに今度は別の箇所に故障が発生し、対応が悪い等の理由でトラブルとなったケースを経験された事業者もいらっしゃると思います。

そこで、一般整備等で入庫された車の点検メニューの勧め方について提案することとしました。



## 2. 入庫車の整備状態等に応じた点検メニューのお勧め

故障、不具合や3Qポストカード・3Qメールの呼びかけにより入庫した車の点検・整備の対応と流れとしては、まず問診、受入点検（必要によりロードテスト）を行い、不具合箇所の点検結果（推定原因）をお客様に分り易く説明します。また、車の電子化の進展に合わせスキャンツールによる「コンピュータ・システム診断」をロードテストに加えることを推奨いたします。そして、更に車の整備状態、年式、走行距離等を勘案して、不具合箇所以外にも点検の必要があると認められる場合は、車の状態等に応じて最も適切と思われる点検メニューをお客様にお勧めします。

「コンピュータ・システム診断」を行なうには、日整連が行なっております**「スキャンツール活用事業場認定制度」**を活用し「コンピュータ・システム診断認定店」として看板を掲げることにより、更にお客様の信頼も高まることと思います。

日整連「スキャンツール活用事業場認定制度」のページへのリンク

<https://www.jaspa.or.jp/member/scantool/>



お客様にお勧めする点検メニュー商品として次の提案をしますので、入庫車の整備状態等に応じて適切な対応を図って下さい。

### (1) 一般整備のパック商品

入庫車の故障、不具合箇所を整備する場合に、当該不具合箇所等と関連する装置の整備を合わせて実施する必要があると認められる場合にお勧めする商品で、**次の5種類(系統)**

のパック商品を提案します。

- ・ **ブレーキ系統パック商品** → ブレーキの利きが悪い等、ブレーキ系統の不具合で入庫したときにお勧めする商品
- ・ **走行系統パック商品** → ハンドルが振れる等、走行系統の不具合で入庫したときにお勧めする商品
- ・ **動力伝達系統パック商品** → クラッチの切れが悪い等、動力伝達系統の不具合で入庫したときにお勧めする商品
- ・ **エンジン系統パック商品** → 走行中エンジンが停止する等、エンジン系統の不具合で入庫したときにお勧めする商品
- ・ **灯火・ワイパー・エアコン** → エアコンの効きが悪い等、エアコン系統の不具合や灯火装置系統パック商品等の不具合で入庫したときにお勧めする商品

## (2) 安心・快適パック商品

安心・快適パック商品（\*8 ページ参照）は、平成 7 年施行の車両法の改正に伴い、6 ヶ月点検に代わる点検として整商連が提案した商品で**次の 3 種類があります。**

- ・ **シーズン イン チェック** → 夏季、冬季など季節の変わり目にお勧めする商品
- ・ **ロング ドライブ チェック** → 長距離運転の予定（帰省、行楽地への旅行等による遠出）がある場合にお勧めする商品
- ・ **セーフティ チェック** → 前回の点検から 6 ヶ月程度経過している場合にお勧めする商品

## (3) 1 年点検、オアシス点検（※44 ページ参照）

**前回の定期点検から 1 年程度経過**しており、**定期点検が未実施の場合にお勧めする商品**

このように、お客様にお勧めする点検メニューとして(1)から(3)の 3 つの商品を提案します。

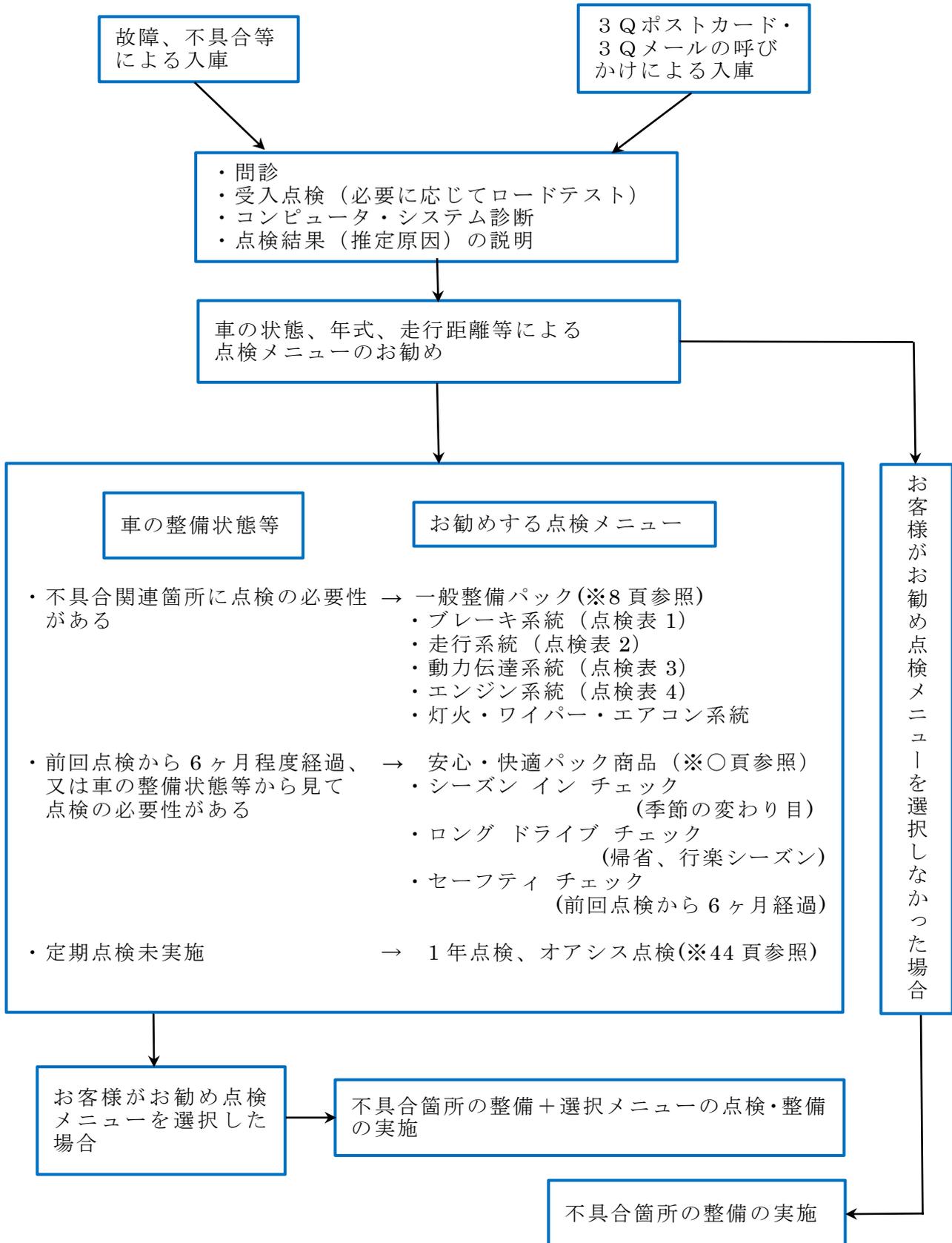
お客様がお勧めした点検メニューを選択した場合には、問診、受入点検結果に基づく不具合箇所の整備と選択していただいたメニュー（商品）の点検・整備を合わせて実施します。

整備事業者は、この商品メニューを効果的に活用することにより、車のホームドクターとしての役割を一層充実させることができるでしょう。

また、お客様がお勧めした点検メニューを選択しないで、不具合箇所等の整備のみを依頼した場合であっても、日常点検程度はサービスとして実施してあげるなど、きめ細かい対応を図りますと、お客様との信頼関係を更に深めることになるでしょう。

故障、不具合等で入庫した車の受入点検から整備実施までの対応の流れは、次図を参照して下さい。

## 一般整備等で入庫した車両の点検・整備対応の流れ



### 3. 問診・受入点検に当たっての留意事項

故障や不具合で入庫した車の**受入点検では、お客様からその状況を十分にお聞きし、必要に応じてロードテストをして、故障原因等を確実に把握することが大切です。**特に、故障の場合、お客様からの状況確認を確実に行わないと、いたずらに故障診断に時間を費やすだけでなく、整備が終わってからも、「まだ、直っていない」などという行き違いが起こるおそれがあります。

時には、お客様からの勘違いや過剰な要求などから、車が正常な状態であるにもかかわらず、故障又は不具合と言われる場合もあります。特に、フィーリングに関するトラブルについては、お客様と整備のプロでは感覚的に異なる場合があります、お客様の訴えが正しく理解できないこともあります。このようなときは、お客様にその現象を十分に伺ってから、お客様と一緒に現車で確認するなどして異常がないことを適切に説明し、お客様の不安を解消することが大切です。お客様に問診するときは、次のことを確認することが大切です。

また、受入点検にコンピュータ・システム診断を加えることによって、不具合部分がおお客様の感じている部分と違ったところからエラー信号が出ていることもありますので、スキャンツールを接続しての診断をお勧めしましょう。

#### ☆ 問診で確認する事項

- ・ どこが悪いのか
- ・ いつから悪いのか
- ・ どのようなときに悪いのか
- ・ どのような場所で現象が現れるのか
- ・ だれが運転しても同じか



### 4. 点検メニューのお勧めに当たっての留意事項

お客様の中には、車の不具合に気付かなかつたり、たとえ気付いても“この程度のこと

はたいしたことではない”と簡単に考え、その結果、大事に至る場合もあります。整備事業者は、そのようなお客様の車をプロの目で厳しくチェックし、車の安全確保を図り、車の状態を最良に維持させるという視点から、整備の必要性を丁寧に説明することが、お客様とのコミュニケーションを深め、仕事量の増加にもつながるのではないのでしょうか。

**点検メニューをお勧めするに当たっては、次の点をお客様に十分説明するとよいでしょう。**

- ・ **点検の必要性**……なぜ点検が必要か、車の安全性、環境保全、経済性等の面から分かりやすく説明する。

- ・ **点検の内容**……点検する箇所、点検の実施方法等を現車や車の絵図等を使って説明する。
- ・ **作業時間**……点検に要する時間と、整備が必要となる場合の所要時間を説明する。
- ・ **費用**……点検及び整備費用の概算について説明する。

なお、この場合、お客様に無理強いをしたり、お客様が点検メニューのお勧めに応じなかったとしても、「車が直ぐ故障する」などの不安を抱かせるような言動は厳に慎まなければなりません。このようなことをすると、お客様の不信感を招くこととなり、結果的に客離れを生じる原因となるでしょう。



## 5. 一般整備のパック商品の点検項目

お客様の車が入庫した際にお勧めする一般整備パック商品として、「ブレーキ系統」、「走行系統」、「動力伝達系統」、「エンジン系統」、「灯火・ワイパー・エアコン系統」の5系統に分類し、提案しています。

パック商品メニューは、お客様にお勧めする点検コースを、次のとおりそれぞれ系統ごとに2コース提案しています。



1. **基本点検コース**……3Qポストカード・3Qメールの呼びかけにより入庫した車で、お客様が点検を依頼した箇所に関連する点検
2. **安心点検コース**……故障、不具合等で入庫した車にお勧めする当該不具合箇所に関連する点検  
(基本点検コース+α)

一般整備のパック商品メニューの系統ごとのコース別の点検項目数は、次表のとおりです。

## パック商品メニュー

### 《ブレーキ系統》

点検表 1

| 点 検 項 目                     | パック商品メニュー |       |
|-----------------------------|-----------|-------|
|                             | 基本点検      | 安心点検  |
| ブレーキの利き具合                   | ○         | ○     |
| ブレーキ・ペダルの遊び、踏み込んだときの床板とのすき間 | ○         | ○     |
| パーキング・ブレーキ・レバーの引き代          | ○         | ○     |
| パーキング・ブレーキの効き具合             | ○         | ○     |
| ブレーキ液の量、汚れ                  | ○         | ○     |
| マスタ・シリンダの液漏れ、機能、摩耗、損傷       |           | ○     |
| ディスクとパッドとのすき間（引きずり、左右差）     | ○         | ○     |
| パッドの摩耗                      | ○         | ○     |
| ディスクの摩耗、損傷                  |           | ○     |
| キャリパの液漏れ、機能、摩耗、損傷           |           | ○     |
| ドラムとライニングとのすき間（引きずり、左右差）    | ○         | ○     |
| ブレーキ・シューの摺動部分及びライニングの摩耗     |           | ○     |
| ドラムの摩耗、損傷                   |           | ○     |
| ホイール・シリンダの液漏れ、機能、摩耗、損傷      |           | ○     |
| ブレーキ・ホース、パイプの漏れ、損傷、取付状態     |           | ○     |
| ブレーキのロッド、ケーブル類の緩み、がた、損傷     |           | ○     |
| ブレーキ倍力装置の機能                 |           | ○     |
|                             | 8 項目      | 17 項目 |

### 《走行系統》

点検表 2

| 点 検 項 目                          | パック商品メニュー |       |
|----------------------------------|-----------|-------|
|                                  | 基本点検      | 安心点検  |
| タイヤの溝の深さ、異常な摩耗                   | ○         | ○     |
| ホイール・ディスクの損傷、変形                  | ○         | ○     |
| タイヤの空気圧、亀裂、損傷                    | ○         | ○     |
| ホイールのボルト、ナットの緩み                  | ○         | ○     |
| ハンドルの操作具合                        | ○         | ○     |
| ホイール・ベアリングのがた                    | ○         | ○     |
| ステアリングのロッド、アーム類の緩み、がた、損傷         | ○         | ○     |
| ロッド、アーム類のボール・ジョイントのダスト・ブーツの亀裂、損傷 |           | ○     |
| パワー・ステアリング・ベルトの緩み、損傷             | ○         | ○     |
| パワー・ステアリングのオイル漏れ、量               | ○         | ○     |
| ホイール・バランス                        | ○         | ○     |
| ホイール・アライメント                      |           | ○     |
| サスペンションの取付部、連結部の緩み、がた、損傷         |           | ○     |
| ショック・アブソーバ取付部の緩み、摩耗、損傷、オイル漏れ     |           | ○     |
|                                  | 10 項目     | 14 項目 |

《動力伝達系統》

点検表 3

| 点 検 項 目                               | パック商品メニュー |      |
|---------------------------------------|-----------|------|
|                                       | 基本点検      | 安心点検 |
| クラッチ・ペダルの遊び、切れたときの床板とのすき間             | ○         | ○    |
| クラッチ作用                                | ○         | ○    |
| クラッチ液の量                               | ○         | ○    |
| トランスミッションの作用                          | ○         | ○    |
| トランスミッション、トランスファのオイル漏れ、量              | ○         | ○    |
| ディファレンシャルのオイル漏れ、量                     | ○         | ○    |
| ドライブ・シャフトのユニバーサル・ジョイント部のダスト・ブーツの亀裂、損傷 | ○         | ○    |
| プロペラ・シャフト、ドライブ・シャフトのユニバーサル・ジョイントのがた   |           | ○    |
| プロペラ・シャフト、ドライブ・シャフトの連結部の緩み            |           | ○    |
| プロペラ・シャフトのセンタ・ベアリングのがた                |           | ○    |
| プロペラ・シャフト、ドライブ・シャフトのスプライン部のがた         |           | ○    |
|                                       | 7項目       | 11項目 |

《エンジン系統》

点検表 4

| 点 検 項 目                  | パック商品メニュー |      |
|--------------------------|-----------|------|
|                          | 基本点検      | 安心点検 |
| エンジンのかかり具合、異音、低速・加速の状態   | ○         | ○    |
| エンジン・オイルの量、汚れ、漏れ         | ○         | ○    |
| LLC（冷却水）の量、漏れ            | ○         | ○    |
| LLCの比重                   |           | ○    |
| ラジエータ・キャップの機能            |           | ○    |
| スパーク・プラグの状態              | ○         | ○    |
| 点火時期                     |           | ○    |
| ディストリビュータ・キャップの状態        |           | ○    |
| 進角装置の機能                  |           | ○    |
| バッテリー液の量                 | ○         | ○    |
| バッテリー液の比重                |           | ○    |
| バッテリー・ターミナル部の緩み、腐食       | ○         | ○    |
| ファン・ベルトの緩み、損傷            | ○         | ○    |
| 排気ガスの状態（CO、HC濃度測定）       |           | ○    |
| エキゾースト・パイプ、マフラの取付けの緩み、損傷 |           | ○    |
| 電気配線の接続部の緩み、損傷           |           | ○    |
| 燃料漏れ                     | ○         | ○    |
|                          | 8項目       | 17項目 |

《灯火・ワイパー・エアコン系統》

点検表 5

| 点 検 項 目 |                  | パック商品メニュー |       |
|---------|------------------|-----------|-------|
|         |                  | 基本点検      | 安心点検  |
| 灯       | ヘッドランプの作用        | ○         | ○     |
|         | ストップ・ランプの作用      | ○         | ○     |
|         | ウインカー・ランプの作用     | ○         | ○     |
|         | その他ランプ類の作用       | ○         | ○     |
| 火       | 各ランプのレンズの損傷      | ○         | ○     |
|         | 計器の作用            |           | ○     |
| ワイパー    | ワイパーの作用          | ○         | ○     |
|         | ウインドウォッシャの作用、液の量 | ○         | ○     |
|         | ワイパーブレードの劣化、接触圧  | ○         | ○     |
|         | ワイパーアームのねじれ、変形   | ○         | ○     |
| エアコン    | エアコン・ベルトの緩み、損傷   | ○         | ○     |
|         | デフロスタの作用         | ○         | ○     |
|         | 冷媒の不足            |           | ○     |
|         | 冷媒の過充てん          |           | ○     |
|         |                  | 11 項目     | 14 項目 |

※ パック商品メニューにより点検する場合は、入庫時の問診、受入点検により点検した項目は、省略して実施することをお客様に説明して下さい。

※ パック商品メニューは、参考として提案しています。それぞれの事業場で、この商品メニューを参考として、お客様が求めている商品メニューを独自に考案してみても如何でしょうか。

## 6. お客様応対例

### 「ブレーキを踏むと音がする」で入庫した場合

#### 《お客様が申し出た車の状態例》

「先週の日曜日にドライブに行っていた時に、途中からブレーキを踏む度にキーキーという音がして気持ち悪い。」ということで、ご来店いただいた。

#### 《問診・受入点検およびコンピュータ・システム診断の推奨例》

状況の確認をロードテストにより行いたいと思います。なお、当店ではロードテストの際によりの確に故障箇所を絞り込むため、コンピュータ・システム診断を推奨しておりますが、診断も実施しては如何でしょうか。

#### 《問診・受入点検結果(推定原因)の説明およびコンピュータ・システム診断の結果説明》

お客様の話をお伺いし、ロードテストを中心とした点検をさせていただきました結果、

ブレーキ時の音鳴りは、フロント・ディスク・パッドの摩耗が原因と思われます。なお、コンピュータ・システム診断によるデータによりますとブレーキ電子システムに〇〇を示す故障コードが表示されましたので、次のような点検・整備等の提案をさせていただきます。

#### 《点検メニューのお勧めの説明例》

#### ① 「ブレーキ系統パック商品の安心点検コース」をお勧めする例

ブレーキ時の音鳴りは、フロント・ディスク・パッドを交換すれば良くなりますが、コンピュータ・システム診断の結果と整備、走行距離等を考慮しますと、パッドの交換とお車をより安心・快適にお乗りいただくために、ブレーキ系統を総合的に点検する「ブレーキ系統パック商品の安心点検コース」をお勧めします。(メニュー表を見せ、点検項目を説明して下さい。)

お勧めします点検コースで行いますと時間は〇〇分位で、基本料金は約〇〇円ですが如何でしょうか。

なお、パッドの交換のみですと、作業時間は〇〇分位で約〇〇円となります。

#### ② 「安心・快適パックのシーズン・イン・チェック」をお勧めする例

ブレーキ時の音鳴りは、フロント・ディスク・パッドを交換すれば良くなります。また、コンピュータ・システム診断では他の異常はないようです。しかしながら、お客様のお車は、前回の点検から約6ヶ月が経過しておりますので、パッドの交換とお車をより安心・快適にお乗りいただくために、また、11月に入り朝晩が冷え込むようになりましたので、「安心・快適パックのシーズン・イン・チェック」をお勧めします。(メニュー表を見せ、点検項目を説明して下さい。)

お勧めします点検コースで行いますと時間は〇〇分位で、基本料金は約〇〇円ですが如何でしょうか。

なお、パッドの交換のみですと、作業時間は〇〇分位で約〇〇円となります。

#### ③ 「1年点検」をお勧めする例

ブレーキ時の音鳴りは、フロント・ディスク・パッドを交換すれば良くなりますが、お客様のお車は、前回の点検から約1年が経過しており法令で定めます定期点検時期となりますし、また、その間の走行距離から見ましてもパッドの交換とお客様のお車をより安心・快適もお乗りいただくために、この機会に1年点検をお勧めいたします。(1年定期点検の項目を説明して下さい。)

お勧めします点検コースで行いますと時間は〇〇分位で、基本料金は約〇〇円ですが如何でしょうか。

なお、パッドの交換のみですと、作業時間は〇〇分位で約〇〇円となります。

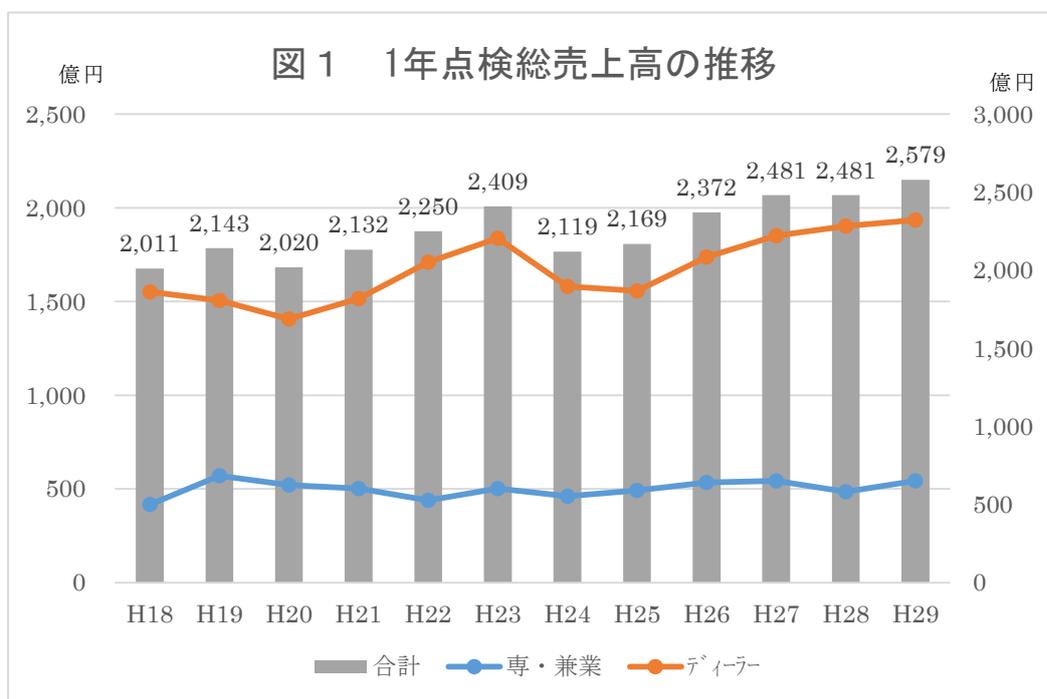
## 提案4 オアシス点検、長期使用車・HV車入庫案内はがき

### 《要点》

マイカーの1年点検を、オアシス点検のネーミングでお客様に「愛車バースデー・オアシス点検」、「走行距離1万キロ・オアシス点検」としてお勧めするとともに増加する長期使用車やHV車への案内はがきを活用して需要の掘り起こしによる経営の安定と業界活性化を目指すことを提案します。

1. 整備市場全体が低迷するなか、自家用乗用車の「1年点検」需要拡大への取組みが確実な入庫増・売上げ増に結びつきます。

昨今の厳しい経済情勢のなか、整備市場を取り巻く事業環境の変化には予断を許さないものがあります。総整備売上高や車検台数の伸びの鈍化、車検整

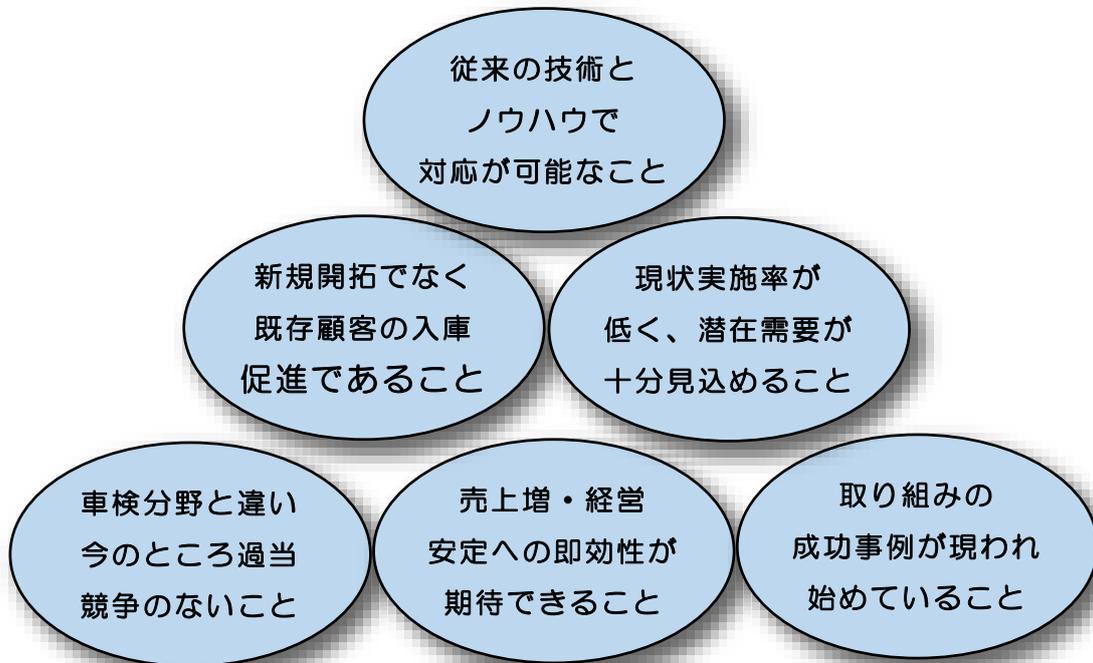


備売上高や工賃水準の減少などの現状に早急な対応が迫られています。1年点検分野では東日本大震災の影響を除き、図1に示しますように徐々にではありますが売上高の伸びが見られますが、業態別の動向としては、ディーラーが伸びているのに専・兼業では売上高がほとんど停滞しており、顕著な差があることが明らかです。

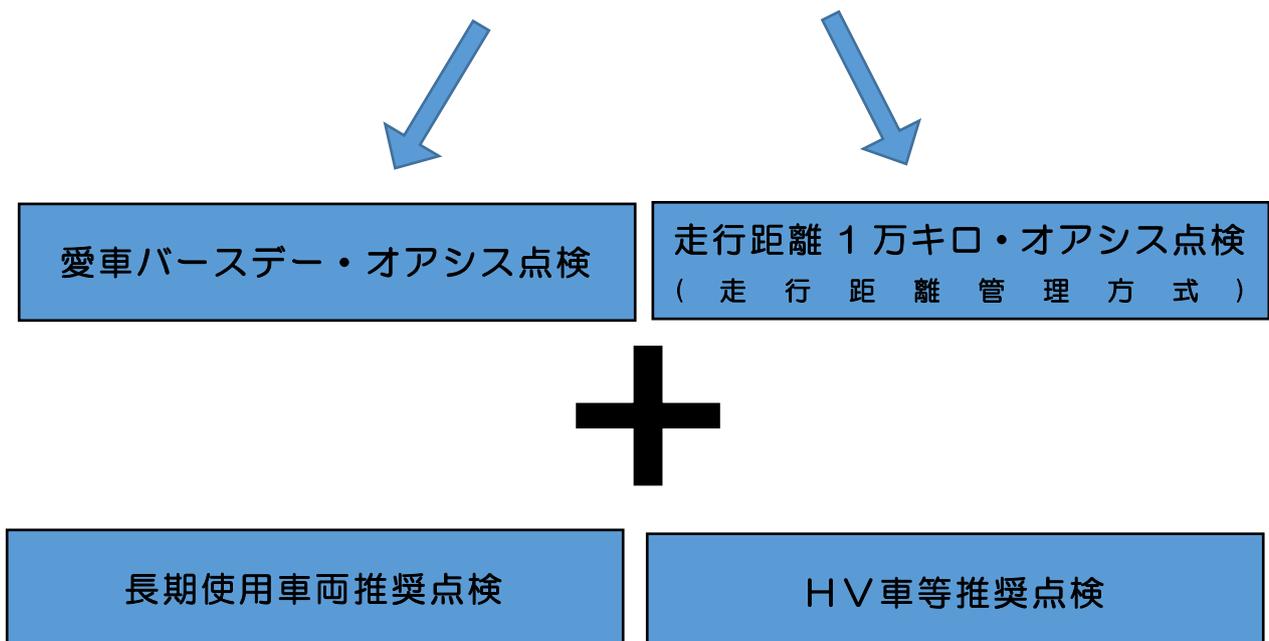
今後の需要拡大や安定経営を考えると、「1年点検分野」は必要な技術やノウハウはすべての事業者にとろっており、取り組み次第で安定した成長の可能性が期待できるはずです。また、平成28年度の自動車点検整備推進運動調査結果報告書を見ると必ず自家用乗用車の1年点検を実施していると答えたユーザーは46.8%と半分以上のユーザーは1年点検をしていないという調査データもあるほどですから、身近なところに手付かずの潜在需要が眠っていると言えるでしょう。いまだ眠れる鉱脈・1年点検の丁寧な掘り起こしにあなただの事業場もチャレンジしてみませんか。

## 2. 取り組みのメリット

「オアシス点検」の確実な実施は、さまざまな経営上のメリットを生むはずで  
す。また、ユーザーの安全意識も高まっており、信頼のおける定期的な点検・整  
備への受容性は十分に期待できます。



「オアシス点検」のねらいは、「仕方なしにやる1年点検」ではなく、  
お客様の入庫動機づけを、より効果的に行っていくことにあります。



### 3. 1年に1度はプロの目できちんと点検・診断を

#### 1. 愛車バースデー・オアシス点検

**車検（継続検査）時に当該自動車の登録年月等を把握し、車検の有効期間から10ヶ月から11ヶ月程度の時期にバースデー・チェックのおすすめとしてDMを活用しユーザーに呼びかけることにより入庫促進を図る。**なお、その場合の点検内容は1年点検を基本とします。

程度の差こそあれ、自分の愛車に家族同様の愛着を感じているドライバーは多いはず。家族の誕生日は、忘れてはならない年中行事なのに、マイカーは車検の時期が来るまで知らん顔、ではあまりに可哀想ではないですか。「あなたの愛車の誕生日はいつですか?」と、お客様にアプローチすることで、これまで考えもしなかった愛車のバースデーを再認識していただくことができ、「せめて1年に1度くらい休ませてあげようか」と、どんなオーナーも一考するはず。自分の家族や健康に人一倍気を使う時代。クルマの健康診断なら、抵抗感も少ないのではありませんか。



#### 2. 走行距離1万キロ・オアシス点検

**車検（継続検査）時に当該自動車の走行距離をもとに部品交換の時期を推測し、車検入庫後走行距離1万キロを目安としてユーザーに部品劣化の状況や消耗具合を必要に応じて**



**お知らせし、入庫促進を図ります。**その際、お知らせした部品の点検・整備のみならず、必要に応じて1年点検もお勧めします。

平均的な乗用車ユーザーの1年間の走行距離は、7千~1万キロ。毎日の通勤や週末レジャーの積み重ねでもマイカーは文句も言わず、それだけの距離、お客様の命と財産を乗せて走っています。いくら安全性や堅ろう性が日進月歩で向上していても、どこかに歪みや故障が起きている可能性はゼロではありません。ましてや、消耗部品は確実に劣化、摩耗しているはず。今後、クルマの使用年数が増えれば増えるほど、走行距離は延びクルマを大切に乗り意識も否応なく高まってきます。

#### 4. 点検整備の記録

愛車バースデー・オアシス点検又は走行距離 1 万キロ・オアシス点検を実施した時は、必ず点検整備記録簿に記載し、点検の結果、整備の概要などについてお客様に説明して下さい。

##### 1. 長期使用車両の推奨点検をお勧めしましょう

クルマの長寿命化や景気の停滞により初度登録年から 10 年を超えるクルマが年々増加しており、平成 28 年のデータでは乗用車の**平均使用年数は 12 年を超え 12.76 年**

と 13 年に近づきつつあります。

**長期間使用したクルマはユーザーが気付かないうちに、走行性能はもちろん、環境、燃費、安全面等でも本来の性能を活かせない状態になっている**ことが多くあります。

マイカーを快適に使用するためには、法令定期点検だけではなく、年式・走行距離に見合った的確な点検・整備がキーポイントになりますので、長期間使用車両推奨点検整備をお勧めしましょう。

| 長期使用車両の推奨点検項目チェックシート   |  |        |      |      |      |      |      |      |        |
|--|--|--------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 点検良好:○   | 交換:✕                                   | 調整:A   | 修理:C | 分解:□ | 確認:△ | 維持:T | 軽油:△ | 注油:P | 注油なし:∕ |
| <small>※推奨点検項目を実施した際は、定期点検整備記録簿の「その他の点検項目」に「定期」と記載し、本シートを添付して下さい。<br/> <small>（本シートは記録簿の別添として使用することが可能です。）</small><br/> <small>※「実施推奨項目」欄は、ユーザーの意思の届出、点検または交換を実施する項目にチェックを記入して下さい。<br/> <small>※「推奨点検項目」や「メンテナンスの目安（乗車距離）」は法定自動車整備事業所独自の規格な状況（シビアコンディション）で発生している車両の状態の指標と判断が重要となります。<br/> <small>※「実施推奨項目」欄に付記がある項目は法定点検項目及び整備事業者の法定点検項目と内容が重複しています。<br/> <small>※記載は作業料金が別途に発生いたします。</small> </small></small></small></small> |  |        |      |      |      |      |      |      |        |
| 標準（法定点検）   | 同じ標準の長期使用車両推奨点検（交換）項目                  | 実施推奨項目 | 備 考  | 点検結果 |      |      |      |      |        |
| <b>エンジン・駆動系</b>  | エンジンオイルの点検                             |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | オイルパンの清掃（機油の取付）（ワグリアディーゼルおよびスズキのディーゼル） |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | クランクの点検                                | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
|  | バルブ調整の点検（バルブ調整はバルブ調整の目安）               | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ドライブシャフトのジョイント（ボールジョイント）の点検            | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブッシュの点検                                | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
|  | スプリングの点検                               | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
|  | エンジンマウント（エンジンマウント）の点検                  |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | エンジンベルトの点検                             |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | シートベルトの点検、作動                           | ※      |      |      |      |      |      |      |        |
| <b>安全・制動系</b>  | ブレーキホースの交換                             |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキマスターシリンダー・ブレーキバルブの点検（ブレーキの点検）      |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキパッド（ブレーキパッド）の点検（ブレーキパッドの点検）        |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の点検（ブレーキ油の点検）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の交換（ブレーキ油の交換）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の点検（ブレーキ油の点検）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の交換（ブレーキ油の交換）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の点検（ブレーキ油の点検）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の交換（ブレーキ油の交換）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
|  | ブレーキ油の点検（ブレーキ油の点検）                     |        |      |      |      |      |      |      |        |
| <small>※本シートの記載内容は、最新の法令に基づき変更される場合があります。必ず最新の法令に基づき確認してください。</small>  |  |        |      |      |      |      |      |      |        |
| <small>※本シートの記載内容は、最新の法令に基づき変更される場合があります。必ず最新の法令に基づき確認してください。</small>  |  |        |      |      |      |      |      |      |        |

TOSSNET（東京都自動車整備振興会・商工組合）に日整連が作成した「**長期使用車両の推奨点検整備実施マニュアル**」を紹介するページがありましたので、そちらへのリンクのご紹介です。



<http://www.tossnet.or.jp/tabid/93/Default.aspx?itemid=257&dispmid=452>

「**長期間使用車両の推奨点検項目チェックシート**」もダウンロード可能です。

## 2. HV車等の推奨点検をお勧めしましょう

近年、増加傾向にあるハイブリッド車、プラグインハイブリッド車、電気自動車などは、法定点検項目に設定されていない特殊な装置が多く用いられています。

このため、その性能の維持や安全性を確保するためには他の一般的な装置と同様に定期的点検・整備が必要不可欠です。お客様にその違いをご説明し、HV・PHV・EV車向け推奨点検の実施をお勧めしましょう。

| ■HV・PHV・EV向け推奨点検実施方法          |    |     |    |  |
|-------------------------------|----|-----|----|--|
| 点検項目                          | HV | PHV | EV | 点検方法   |
| <b>補機・駆動用バッテリー等</b>           |    |     |    |  |
| サービスポグの亀裂、損傷                  | ○  | ○   | ○  | サービスポグの亀裂、損傷及び取付状態を目視で点検する。(サービスポグの取り外しを除く) + 必要に応じて、サービスポグの取り外し及び端子間の抵抗を点検する。           |
| 駆動用バッテリーの外観の状況                | ○  | ○   | ○  | 外観に損傷などがないかを目視で点検する。(車内室内に配置されている場合は点検を省略できる)  |
| 補機バッテリー電圧の状況                  | ○  | ○   | ○  | バッテリー・テストなどにより補機バッテリーの電圧を点検する。   |
| <b>エンジン・ルーム及び下廻り</b>          |    |     |    |  |
| パワー・ケーブルの損傷、取付状態              | ○  | ○   | ○  | 車内をリフト・アップまたはジャッキ・アップし、エンジン・ルーム及び下廻りのパワー・ケーブルに亀裂、損傷がないかを目視で点検する。                         |
| エンジン・マウント、モーター・マウントの緩み、損傷     | ○  | ○   | ○  | 各マウントに緩み、損傷がないかを工具や手で触れるなどして点検する。  |
| リザーブ・タンク・キャップの機能              | ○  | ○   | ○  | 閉鎖及びびん部などに亀裂、亀傷、損傷がないかを目視や手で触れるなどして点検する。   |
| インバータ周流部水の汚れ、量、漏れ             | ○  | ○   | ○  | インバータ周囲時にリザーブ・タンクの水位水量、汚れがないかを目視などにより点検する。+ ヲジメータ・キャップ・テストを加圧した状態で各ホースなどに漏れがないかを目視で点検する。 |
| <b>各種記・装置</b>                 |    |     |    |  |
| 車両停止装置の機能                     | ○  | ○   | ○  | 低速で走行したときに通報音が鳴ることを点検する。(非装車中は点検を省略する)   |
| アイドル・ストップの機能                  | ○  | ○   | ○  | エンジンが停止、始動することを走行するなどして点検する。(非装車中は点検を省略する)   |
| 駆動用バッテリー冷却空気吸入口の状況            | ○  | ○   | ○  | 駆動用バッテリー冷却空気吸入口の汚れや異物、フロアマット等で塞がっていないことを目視で点検する。   |
| <b>充電コネクタ・ケーブル等</b>           |    |     |    |  |
| 充電コネクタの機能                     | ○  | ○   | ○  | 充電コネクタに異物などがないかを目視で点検する。   |
| 充電コネクタのロック部の機能、損傷             | ○  | ○   | ○  | 充電コネクタのロック部のロック解除ボタンの作動、各種状態を目視や手で触れるなどして点検する。   |
| 充電コネクタのロック部の摩耗                | ○  | ○   | ○  | 充電コネクタのロック部の摩耗を目視や手で触れるなどして点検する。   |
| 充電ポート端子の損傷、曲がり                | ○  | ○   | ○  | 充電ポート端子に損傷、曲がりなどがないかを目視や手で触れるなどして点検する。   |
| 充電ケーブルの損傷、機能                  | ○  | ○   | ○  | ・充電ケーブルに亀裂、損傷がないかを目視や手で触れるなどして点検する。<br>・必要に応じて、充電ケーブルの抵抗を測定し断線がないかを点検する。                 |
| <b>室内点検</b>                   |    |     |    |  |
| スキャンツールによるダイアグ・コードの読み取り       | ○  | ○   | ○  | ダイアグ・コードの有無を点検する。  |
| ウォーニング・ランプ (インジケータ・ランプ) の点灯状態 | ○  | ○   | ○  | ウォーニング・ランプ (インジケータ・ランプ) の点灯の有無を目視で点検する。  |

※本点検の実施にあたっては、作業中の安全性を確保するため、私は電気設備関係作業従事者による実施を推奨いたします。  
※法定点検項目は、構造・車種に依存する点検をとりまとめたものとなるため、必要に応じて車種ごとに設定されているメーカー独自の点検項目を追加実施してください。  
※法定点検の実施にあたっては、必要に応じてメーカーが発行するサービス・マニュアル等をご確認ください。  
※当該点検の実施にあたり、オーナーが定めた追加作業 (メンテナンスによる定期点検) が必要になる場合があります。

### HV・PHV・EV 向け推奨点検チェックシート

|     |   |    |   |    |   |    |    |    |   |
|-----|---|----|---|----|---|----|----|----|---|
| 点検員 | ✓ | 交換 | × | 調整 | A | 清掃 | C  | 吉野 | P |
| 理解  | △ | 補修 | T | 給油 | L | 目視 | なし |    |   |

車名 (通称)

所有者の氏名又は名称

登録 (届出) 番号

住所

点検 (整備) 時の走行距離

**■ 補機・駆動用バッテリー等**

サービスポグの亀裂、損傷

駆動用バッテリーの外観の状況

補機バッテリー電圧の状況

**■ エンジン・ルーム及び下廻り**

パワー・ケーブルの損傷、取付状態

エンジン・マウント、モーター・マウントの緩み、損傷

リザーブ・タンク・キャップの機能

インバータ周流部水の汚れ、量、漏れ

**■ 各種記・装置**

車両停止装置の機能

アイドル・ストップの機能 (HV・PHV 車種)

駆動用バッテリー冷却空気吸入口の状況 (HV・PHV 車種)

**■ 充電コネクタ・ケーブル等 (EV・PHV 車種)**

充電コネクタの機能

充電コネクタのロック部の機能、損傷

充電コネクタのロック部の摩耗

充電ポート端子の損傷、曲がり

充電ケーブルの損傷、機能

**■ 室内点検**

スキャンツールによるダイアグ・コードの読み取り

補機コード

ウォーニング・ランプ (インジケータ・ランプ) の点灯状態

その他の点検・整備

| 交換部品等 | 数量 |
|-------|----|
|       |    |
|       |    |

メンテナンスに関するアドバイス

事業場名、所在地、電話番号

点検年月日

年 月 日

点検完了年月日

年 月 日

点検・整備実施者の氏名

※本点検の実施にあたっては、作業中の安全性を確保するため、私は電気設備関係作業従事者による実施を推奨いたします。

チェックシートについては、最寄りの自動車整備振興会にお問合せ下さい。

## 提案5 アドバイスメモ車検時提案メニュー

### 《要点》

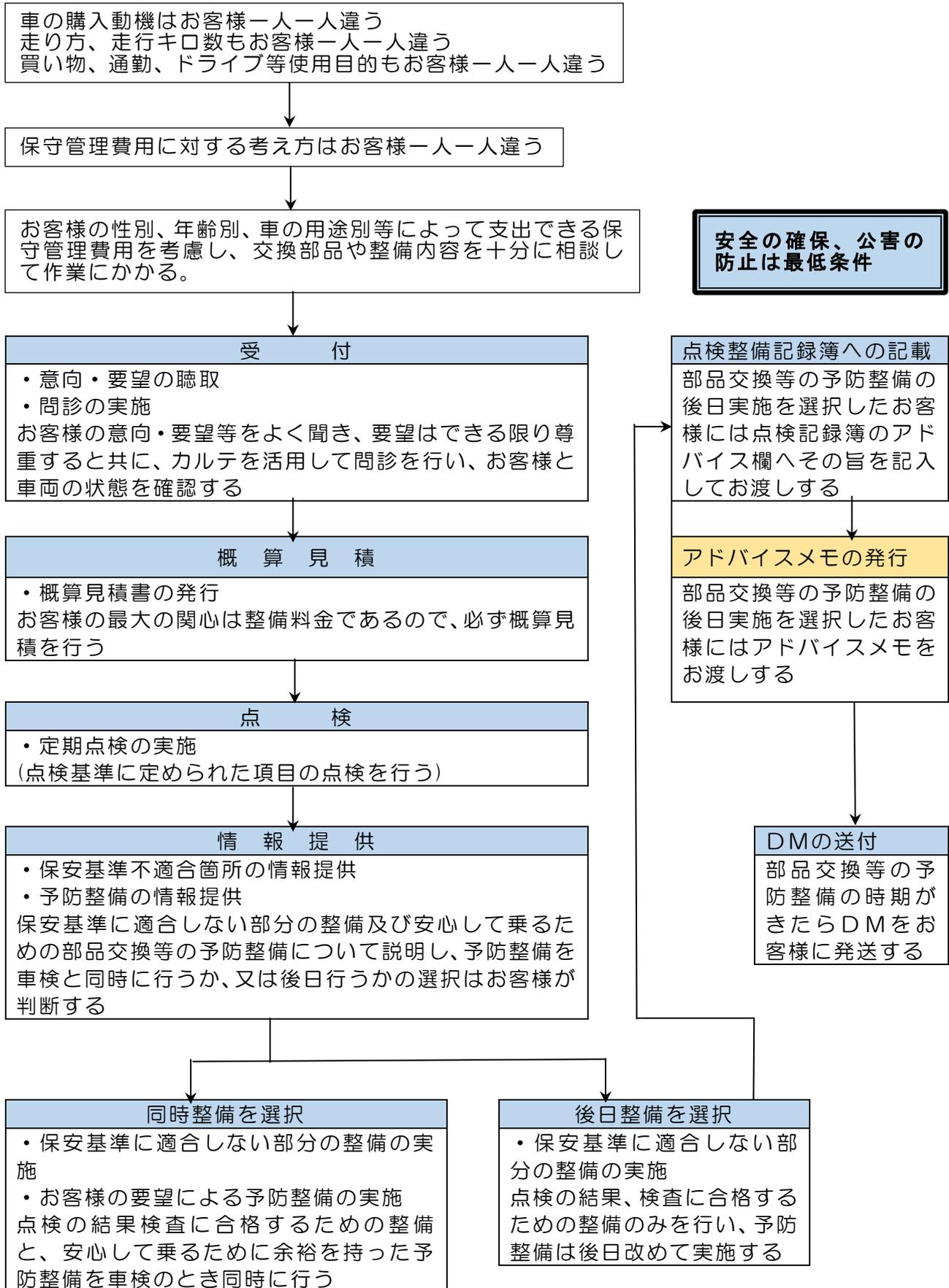
車検時の整備はできるだけ出費を抑えたいというお客様へ、法定点検時の必要最低限の部品交換等以外に、予防整備による後日整備をお勧めする箇所等をお知らせするアドバイスメモを提案します。

#### 1. アドバイスメモとは

例えば車検時において、継続検査は現状のままで通るが近い将来に交換を行わないと継続的な安全性を維持することが難しいと思われる部品等について、お客様から「車検時の出費はなるべく抑えたいので、予防的な整備については部品交換等が必要になった時期に行いたい」との選択があった場合に、**後日必ず整備を実施していただくため、部品交換のお勧め時期、部品の働きや部品を交換しなかった場合に予想される現象等をお知らせするためのメモ用紙**のことです。



## 2. アドバイスメモ発行までの流れ



### 3. アドバイスメモ用紙

2枚複写とし、一枚はお客様控え、もう一枚は事業場の控えとして、部品交換のお勧め時期、部品の働きや部品を交換しなかった時に予想される現象等をアドバイスする用紙です。

年 月 日

## お客様へのアドバイス

|          |    |
|----------|----|
| 登録(車両)番号 |    |
| 点検時総走行距離 | km |

**様**

○印の部品は、お客様のご意向により今回交換致しませんでした。これまでと同様な使用方法でお乗りいただく場合には、下記の交換時期を目安として交換されることをお勧めします。

なお、使用方法によっては、交換時期が早くなることがありますのでご注意ください。

また、部品交換しないことにより生じる不具合については整備保証の対象外となります。

**事業場**

| 部 品 名                 | 駆動・劣化したときに発生する現象  | 交換時期の目安                       |
|-----------------------|---|-------------------------------|
| ブレーキパッド               | 回転するディスクを両側から押し付けてブレーキを効かせるパッドは、使用していると摩耗し、ブレーキが効かなくなるおそれがあります。                               | km走行時                         |
| ブレーキライニング             | 回転するドラムを内側から押し付けてブレーキを効かせるライニングは、使用していると摩耗し、ブレーキが効かなくなるおそれがあります。                              | km走行時                         |
| エンジンオイル<br>オイルフィルター   | エンジン各部の摩擦部分を潤滑しているオイルは、使用していると粘度が低下し、また、オイルをろ過しているフィルターのエレメントが汚れてくると異常が発生しやすくなり、エンジン不調を起こします。 | 年 月 日又は<br>km走行時<br>のどちらか早い時期 |
| ブレーキフルード              | ブレーキフルードは、長期使用していると劣化し、劣化が進むとブレーキの効きが悪くなるおそれがあります。  | 年 月 日                         |
| タイミング(海動機)            | エンジンを始動したり回転や停止をさせているタイミングは、使用していると劣化し、オーバーヒートしたり、異常な音が発生するおそれがあります。                          | 年 月 日                         |
| エアフィルターエレメント          | エンジンに吸い取る空気をきれいに行っているエレメントは、使用していると汚れて効率が落ちるとともに、エンジン不調の原因にもなります。                             | km走行時                         |
| オルタネータ、エアコン、パワステ等のベルト | オルタネータ、エアコン、パワステ等を駆動するベルトは、使用していると摩耗し、駆動が滞るとベルトが破れるおそれがあります。                                  | km走行時                         |
| マフラー                  | エンジンの排気管を排気しているマフラーは、使用していると内部が腐食し、排気効率が低下します。  | 年 月 日                         |
| バッテリー                 | エンジンを始動したり、電気機器を動作させるバッテリーは、使用していると電圧が低下し、エンジンがかからなくなるおそれがあります。                               | 年 月 日                         |
| タイヤ                   | タイヤは使用していると摩耗し、スリップしやすくなります。  | km走行時                         |
|                       |   |                               |
|                       |   |                               |

0197-1-0

なお、アドバイスメモの書式としては、整備に特化した内容を記載していますが、車全体のメンテナンスのアドバイスとして、

1. 車のガラスに付着した水垢汚れ、ウロコ除去
2. ヘッドライトレンズ磨き、コーティング
3. ボディコーティング
4. 室内脱臭
5. DPF内の洗浄...

などの提案をされるのもリピート率の向上に繋がるものと思います。



#### 4. DM

アドバイスメモをお渡ししたお客様には、部品交換等の予防整備をお勧めする時期の1ヶ月前を目処に、必ずDMを発送して下さい。



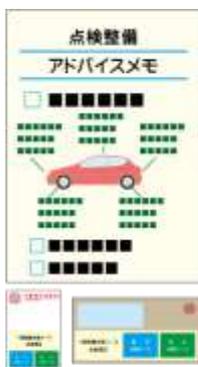
DMは点検整備が完了し、請求書等を作成した時点で作成しておくのが良いでしょう。

DM管理ボックス等を用意し、月別に管理して、お勧め該当月の1ヶ月前位には必ずお客様に発送するようにして下さい。

DMは各事業場においてマーカーペンなどを使用して、交換部品の箇所に色を付けたり、お勧め時期を手書きするなど工夫されるとより一層の効果を発揮するのではないのでしょうか。

#### 5. 整備保証

点検・整備を実施した項目については、整備保証の対象となりますが、お客様の選択で部品交換を先送りした整備項目は、それらが直接の原因で生じた車の不具合及びその不具合が原因で生じた他の部位の不具合は整備保証の対象外となることを必ずお客様に説明し、その旨をご理解いただくことが必要です。



## 提案6 女性ユーザーへの対応

### 《要点》

女性の運転免許保有者数が増加している昨今、自動車ユーザーとしても整備工場に御来店いただく機会も増加します。次回の点検・整備も是非あのお店に行こうと思っただけのためのポイントを提案しています。

#### 1. 明るくきれいな整備工場へ

女性が来店し易い自動車整備工場、それは地域に「開かれ」、お客様には「憩いの場」となり、クルマにとっては「リフレッシュ」の場となる、まさに「クルマのオアシス」と言える事業場ではないでしょうか。

女性は自動車の性能や整備技術より工場の雰囲気や清潔感を気にします。ちょっとした改善や取り組みで、女性が気軽に入れるようなクリーンで明るいイメージの事業場になることも可能です。幾つかの提案をさせていただきますので取り組んでみては如何でしょうか。

##### (1) 事務所やトイレは清潔に

清潔感は女性から見て一番気になることです。事務所やトイレが不潔な状況だと二度と来店したくなくなるのも当たり前です。事務所やトイレは掃除をこまめに行い、整備工場の工具・部品などの整理整頓もきちんと行い快適に保つようにしましょう。

##### (2) 喫煙に関して

女性や特に子連れをお客様は、喫煙に関して敏感な方が多いと思われます。事務所内を禁煙にしたり、喫煙所を別に設け分煙にするなどして配慮しましょう。タバコを吸いながらの対応はもっての外です。

##### (3) 更に受け入れられるために

事務所又は展示スペースなどに余裕があれば、セルフの喫茶コーナーや子供さんを遊ばせるスペースなどの設置をはいかがでしょうか。通りから見える場所にキッズスペースがあれば、通行する人や通りがかりの自動車ユーザーからも見えることにより子供にも優しい整備工場と思っただけでしょう。



#### 2. 女性従業員の登用

**女性従業員**はいらっしゃいますか。**男性従業員より威圧感がなく安心**して話が出来ると思いますので、女性客には積極的に担当してもらってはいかがでしょうか。女性同士です

と自動車以外の話題でもコミュニケーションが取り易く親しくなることで更に安心感が増すと思います。**女性自動車整備士が登用できれば、更に幅は広がる**でしょう。

近年、外国の方が日本に多く居住されています。コンビニなどサービス業で雇用されているのを見かけます。自動車整備業はまさにサービス業です。**外国人女性の雇用も選択肢の一つ**と思います。

また、**地元のイベントに積極的に参加**することは得策です。整備工場の名前を覚えていただけることはもちろん、安心して親しみ易い工場があることをアピールしては如何でしょうか。



### 3. 車検や整備について

一般的に女性の方は自動車に関しての知識はあまり詳しくない場合が多いと思いますので、できるだけ**専門的な部品の名前や用語を使わずに、分かり易く説明**しましょう。

何故、この整備や修理が必要になるのかを**口頭だけではなく、出来ればイラストや写真等説明用資料を揃え、費用についても概算見積もり書の内容と追加整備・修理が発生する場合の対応処置など、相手の不安感を解消するように心掛け**ましょう。

事故車の修理などでは、見えない部分で追加費用が発生することが多いので事前の修理依頼内容の確認とそれに見合った修理費用の説明を行きましょう。



### 4. 異業種とのコラボ

最近はいろいろな業界で**異業種とのコラボにより集客**している事例がテレビ等でもよく目にします。

自動車整備業でもコラボは可能だと思います。特に女性にターゲットを絞り、近隣のコインランドリーやカフェ、美容・理容室などとのコラボをして、**施設利用の間にオイル交換や点検・整備をする時間として有効活用していただく**ことは如何でしょうか。

また、近隣施設と連携して、女性が好きな雑貨や小物を販売することも可能かと思いません。

## 提案7 下廻り洗浄塗装メニューの提案

### 《要点》

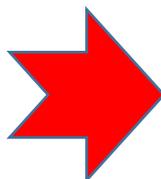
使用過程や道路に散布される路面凍結防止剤などによる車の床下部品やフレーム等の強度劣化に対して防錆力を強めるための下廻り洗浄塗装メニューを提案します

#### 1. フレーム、足廻りを腐食から守る

経年劣化や道路で使用される凍結防止剤（塩化カルシウム）など様々な要因により、車両下部の床下部品に腐食が発生するおそれがあり、フレームや足廻りの錆による腐食は、部品の強度を低下させます。

最悪の場合、錆による板圧減少によってフレーム破損につながることもございます。

こうした事態を防ぐには、**日常の下廻り洗浄に加え防錆力を確保するための定期的な防錆メンテナンスが不可欠**です。



#### 2. お客様に応じたメニューの提案

車を大事に乗りたい、下取り価格を下げたくない、必要最低限の防錆をしたいなどお客様の要望はそれぞれです。

**作業内容や防錆力に応じ3段階のメニューを設定**し、料金もメニューに応じて設定したお客様選択型のメンテナンス提案をします。

Aコース（一般下廻り洗浄防錆塗装）

① 高圧下廻り洗浄



② エアブロー清掃



③ シャシブラック塗装

作業時間 ○○分

料金（工賃・材料費を含む） ○○, ○○○円

Bコース（強力下廻り洗浄防錆塗装）

① 高圧下廻り洗浄



② エアブロー清掃



③ 塩害ガード防錆塗装

作業時間 ○○分

料金（工賃・材料費含む） ○○, ○○○円



Cコース（強力下廻り洗浄防錆メンテナンス塗装）

① 高圧下廻り洗浄



② 打音検査



③ フクレ塗膜、浮錆の除去



④ エアブロー清掃



⑤ 塩害ガード防錆塗装

作業時間

〇〇分

料金（工賃・材料費含む）

〇〇, 〇〇〇円

下廻りの腐食を防ぐために必要なメンテナンス

| メンテナンス       | 実施内容  |
|--------------|---|
| ①下廻り洗浄       | 高圧スチームで泥、凍結防止剤、融雪剤、その他付着物を除去                              |
| ②打音検査        | 点検ハンマーによる打音検査により腐食の有無を確認                                  |
| ③フクレ塗膜、浮錆の除去 | ジェットタガネやブラシサンダー等で除去                                       |
| ④エアブロー清掃     | 濁りや浮遊物が見えなくても、塩類や塩素、藻類等たまり水が凝集すると腐食生成物となることがあるため、十分にエアブロー |
| ⑤防錆塗装        | 機能を阻害する恐れのある部位にマスキング処理を施し塗装                               |

## 提案8 カーディテイルング・サービス等新規付加価値商品

### 《要点》

整備事業者が持っている技術、設備等を活用して、ボディコーティング、カーフィルム施工、デントリペア等のカーディテイルング・サービスに取り組む場合のメリット、留意点等の解説及びお客様リピート率の向上が期待できる「てんけん安心見舞金制度」など新規付加価値商品の紹介です。

#### 1. カーディテイルングの特徴

「**カーディテイルング**」の特徴は何と言っても、比較的「安い」「早い」ことにあります。例えば、デントリペアの場合、ドアにできた小さなへこみや傷を直すために板金塗装工場に持ち込むほどのことはないし、持ち込めば高くつくということでユーザーは二の足を踏むことも考えられます。しかし、「20分、15,000円で直します」となればユーザーはその気になり、何かのついでにやろうかということになるでしょう。今までは限られた専門プロフェッショナルにおいて行われていたカーディテイルングは、カー用品店やSSも扱い始めるようになり増加傾向にあります。

#### 2. 主なカーディテイルング・サービスの概要

カーディテイルングには、ルームクリーニング、ボディコーティング、ウインドリペア、シートリペア、防錆処理加工、カーフィルム施工、デントリペア等多種多様なサービスがありますが、ここでは、整備工場の設備、技術及び管理組織等を活用して比較的容易に取り組むことが可能であると思われる「**ボディコーティング**」、「**カーフィルム施工**」、「**デントリペア**」及び「**ウインドリペア**」の四つのサービスの概要について紹介します。

##### 1) ボディコーティング

###### ① 概要

現在いくつかあるカーディテイルングの中でも人気の高いサービスでボディ回りを綺麗に磨き、塗装面の汚れや浅い傷等を特殊研磨ワックスで仕上げ、いつも新車の輝きを保ちたいと願う多くのユーザーの要望に応じています。施工各社の考え方により安価で簡易的なサービスから技術的訴求の高いものまで何通りかの施工方法がありますが、最近の傾向としてグレードの高い仕上げが要求される傾向にあります。

###### ② 技術修得のための教育

ボディコーティング技術の習得には、ディテイルング各社がそれぞれスクールを設けており、それらに参加するのが一般的です。スクールや検定制度なども各

社それぞれの考え方で行われているため、インターネット検索エンジンに「ボディコーティング施工研修」と入力・検索していただければ何種類もの施工研修を開催している会社が見つかります。問合せ等を行って自社の方向性に合う会社の研修等を受講するようにしてください。

また、ボディコーティングの施工に加え、利益性を更に高めるため窓ガラスの撥水加工、タイヤ・ホイールコーティング、ヘッドライトレンズくすみ除去・再コーティング、エンジンルームクリーニングなどのオプション設定を可能にする研修を実施している施工会社もあります。

ただし、限られた時間の中での研修であるため、事業として展開するには数多くの実践体験が必要となることに留意しておかなければなりません。

研修内容や費用については、各社ごとにより幅がありますので、参考として一例を紹介します。

研修内容

基礎知識・技術、コーティング技術、研磨技術

## 2) カーフィルム施工

### ① 概要

標準仕様で後席側面窓ガラスや後面ガラスに色付き加工やUVカットが施されている車両が増えていますが、未施工の車両に紫外線の進入や夏場のエアコン冷却効果を高めるために施工されるニーズはまだまだありそうです。

施工方法は何種類かありますが大きな差はなく、フィルムのバリエーションも普及品から高級品まで豊富にあります。傾向としてはUVカット効果のあるフィルムが好まれるようです。

### ② 技術習得のための教育

研修内容

基礎知識、基本作業、実車作業、応用作業

## 3) デントリペア

### ① 概要

カーディテリングのアイテムとしては比較的新しいものですが、低料金、短時間での施工が可能のため、板金塗装をするまでもない小さな凹みを低料金で補修したいと思っているユーザーには支持されるでしょう。ただし、技術的難易度は比較的高いものとなっています。

### ② 技術取得のための教育

研修内容

基礎理論、基礎技術、応用技術、総合技術実習等

#### 4) ウインドリペア

##### ① 概要

飛び石等によるフロントガラスの傷を修復する技術で、ガラスを交換せずに、しかも車検も通ることで一定のユーザーニーズは期待できます。比較的短時間で修復できるため効率の良いアイテムですが、修復できる傷の範囲が限定されることと最近の被害軽減ブレーキ搭載車などについては、ウインドリペアでの修復が認められないものもありますので、注意が必要です。

また、修復可能な傷の大きさは長さ 5cm 程度までですが、傷の程度によっては保安基準に適合しないと判断されることがあるので注意が必要です。

##### ② 技術習得のための教育

研修内容

基礎技術、応用技術

### 3. カーディテイリング・サービスの展開に当たっての着眼点

#### 1) メリット

カーディテイリング・サービスが整備業にもたらすメリットとして、次のようなことが考えられます。

##### ① 新たな収益源

少子高齢化などの影響により保有車両数が減少していくと見られている中、これからの整備売上高の減少を何かによってカバーしなければいけないという切迫感がある中、カーディテイリング・サービスを新たな収益源にしたいという期待感が持てると思います。また、整備業界におけるカーディテイリングのマーケットはまだ未成熟ですので、今後、更に成長していくことが期待できます。

##### ② 付加価値が高い

材料費等の比率は 1 割～2 割程度と比較的小さく、技術料が主体となっているため付加価値が大変高くなっています。

##### ③ 整備業に近い

自動車をターゲットにしており、整備業に極めて近い事業であり、すぐ手掛けることが可能で、本業との相乗効果が期待できます。

##### ④ 技術の習得が比較的容易

あまり高度な技術や知識を必要としないため、専門のスクール等で研修を受ければ、比較的短時間で一応の基礎はマスターすることが可能です。

##### ⑤ 大掛かりな機械設備が不要

専用の手持ちツール等が用意されており、整備事業場であれば既存の作業場の設備を兼用することもできますので、新たに作業場を建設したり、大掛かりな機

械設備を設ける必要はありません。

また、機材、使用部品等の収納スペースは比較的小さく自動車に搭載できるので、出張作業が可能なものもあります。

## ⑥ 短時間でできる

「早い」が売り物だけに、1日以上を要する作業が少なく、また、時間のかかる作業も熟練することにより（作業手順、作業要領等を覚えれば）大幅に時間を短縮できます。



## ⑦ 小資本で営業スタートできる

整備業を開業することを思えば投資資本の負担ははるかに軽いし、運転資金も少なく済むので、それこそ技術さえマスターすればすぐにでも営業が可能です。

## ⑧ 入庫促進ができる

日本人は一般的に綺麗好きであり、いつもピカピカの車に乗っていたい気持ちが強く、洗車やワックス用品がよく売れており、車体の小さな傷やへこみも気にしてすぐに板金・塗装等で修復する傾向にあります。また、最近の衛生意識の高まりにより、ダニや雑菌の殺虫殺菌や車内クリーニング、脱臭などにも神経質になる傾向があるので、安く、早く、簡単にできるカーディテリング・サービスをニュービジネスとして提供すれば、大いにユーザーの気を引くことになり、入庫促進につながります。

## ⑨ 固定客へのサービス向上となる

固定客にもカーディテリング・サービスを提供することは、興味を掻き立て関心を持たれることにより来店機会も増し、顧客満足度が高められます。

## 2) 留意事項

カーディテリング・サービスを整備業が取り組み場合には、前述したようなメリットや優位性がありますが、次の点にも留意して取り組む必要があります。

### ① 顧客開拓と受注量確保対策

1. カーディテリング・サービスは小資本、小スペース、高付加価値で事業展開が容易ですが、事業として成功させるためには、技術の習得、出来栄の均一性等に熟練を要するほか、一般にユーザーへの認知度はまだまだ低く、顧客開拓のため、相当の努力が必要です。

なお、事業として取り組む場合は、できるだけ早く取り組み、実績をつくり、信用を得て、テリトリーシェアを確保しないと成功することは難しいで

しょう。

2. 一般的な規模の整備事業者が単独でカーディテイルング・サービスを行う場合、比較的少数の顧客相手となるため、採算に見合った受注量を確保することは相当の努力が必要となり、参入するについては慎重に見極めることが肝要です。

仮に、年間 1,000 万円の売上目標を立てた場合、1 台平均 2 万円の売上とすると、年間 500 台の受注量が必要となり、稼働日数を 250 日と想定すると、1 日平均 2 台（ $500 \text{ 台} \div 250 \text{ 日} = 2 \text{ 台}$ ）の入庫が必要となります。

なお、協業・協同組合や業務提携等グループ化しての事業化は、マーケットシェアの拡大が図られ、単独で行うよりスケールメリットが発揮できます。

3. 車種によっては、施工が難しい場合があり、受注量の見込みと絡んで、専門業者との連携先（外注、取り次ぎ）を確保しておく必要もあります。



## ② 技術の習得

- ア) 技術の習得には熟練を要するので、技術を習得した従業員が独立（退社）する等して後継者がいない場合は、事業が成り立たなくなるおそれがあります。事業者が自分で技術を習得するか、親族の者に覚えさせることも考えておかなければならないでしょう。
- イ) 研修のためのスクールを卒業して、事業として取組むためには、かなりの台数や車種を実践でこなし、プロとしての技術を身につけた者を育成しなければなりません。

## ③ 作業効率と採算性

- ア) カーディテイルング・サービスは、作業を連続して実施した方が効果的であるので、整備要員に兼務させることは實際上無理であり専従者を置くことが望ましいでしょう。
- イ) カーディテイルング・サービスを整備業の片手間に実施すると、出来栄の均一性がそこなわれるおそれがあり、また、能率等から見ても採算性は難しいでしょう。

ウ) 価格は一応標準価格がセットされていると思いますが、実際は現車を見積もって価格を設定することが一般的となっています。これは、作業ができるかどうかの確認と、仕上がり具合についてユーザーの承諾を得る必要があり、効果のみを過大に宣伝して高価格を設定することは厳禁です。

エ) 1台当たりの価格が比較的 low 額なため、引取り・納車をしてしまうと採算が合わないのので、車検や定期点検整備の時などに同時にお勧めすると効果的でしょう。

#### 4. その他の顧客満足度促進ツール

##### 1) エアコン・クリーニング

花粉症や敏感肌の方が多いため、エアコンフィルターの定期的な交換はもちろんお勧めですが、エアコン切り替え時の嫌な匂いの改善にはエアコン・クリーニングとしてエバポレーターの清掃をお勧めしたら如何でしょうか。比較的短時間で採算効率も良いものです。更に室内脱臭クリーニングなど加われば言うことなしです。

##### 2) 洗車サービス

自動洗車機が設置されている場合には洗車会員などの募集を行い、会員に見合ったサービスを付加することによって、リピート率の改善に繋がります。自動洗車機がない場合には、格安手洗い洗車などを設定することも効果的です。

##### 3) てんけん安心見舞金制度

見舞金制度に前面ガラス損傷・交換の場合に支払われる見舞金があったことにより、プレゼント証を利用して修理交換のために再入庫される方が増加しています。従来どおり交通事故によるお客様への見舞金制度と合わせてプレゼント証を検討してみてもよろしいかと思えます。

