

# 整備戦略

APRIL  
2021

月刊 **オートリペア&メンテナンス**  
カーアフターマーケットを切り拓く情報・技術マガジン

特集

# 「特定整備」 スタートから1

Front  
Face

東京都自動車  
振興会・商工  
会館・理事長

片山



特別企画

事業収益拡大に

向ける海① 手



## 全スタッフがエーミング作業を行える体制を整備



カーガラス・ジェイピー  
田中 聡社長

—特定整備を取得した経緯は

「お客様へ安心感を与えられることと、フリーのお客様の作業やレンタカー会社からの依頼などを直接受けられなくなることを防ぎたいと考えた」

「認証は2020年7月10日に3つの店舗(さいたま店、熊谷17号店、草加バイパス店)で取得した。さらに他の3店舗でも取得予定で最終的には全7拠点で取得する計画だ」

—どのようなメリットを感じているか

「県内で当社はエーミングに強いということが知られ、ブランドになり仕事につながっている。やはりお客様であるディーラー、整備工場からは安心感につながっていると思う。また、当社では新卒を定期採用し平均年齢は30歳だが、そうした若い人たちが夢を持って長く働ける会社を目指す上で、ブランド力は従業員にとっても大きいと思う」

—エーミング作業の対応や手間について

「スタッフ全員がエーミング作業できる体制を整えた。的確にできるよう山本サービス部長が車種ごとの情報を共有しており、慣れれば決して難しい。手順をまとめた用紙を作成し、女性の事務員でもエーミング作業をサポートできるようにしている」

—一般的に特定整備の取得は思うように進んでいないが

「『構内外注でしか仕事ができなくなる』という不安を持っているガラス施工業者は多いと思うが、当社ではいち早く体制を整えたことで、今回の特定整備はチャンスだと捉えている。現在は国産車への対応が中心だが、輸入車に対応できる体制も進められれば埼玉という市場性ではさらに差別化になると考えている」

**本部で作業事例を集約しノウハウを蓄積**  
エーミングは全社的な取り組みである。作業の効率を上げるため、サービス部の山本樹治部長が実際のエーミング作業での事例を集約。「どれだけきつちりやれるかが大切」(山本部長)であるため、ミスでやり直しにならないように、例えば同じ車種でも前期、後期モデルで仕様が変更されているなど実施結果を基に改善の提案を行っている。「やり方の問題なのか、そもそも所有する診断機で対応できないのか」など問い合わせに対し、本部で即座に判断できる体制は強みである。また、ほとんどが出張作業となるため、ク



国道17号沿いのさいたま店。一般ユーザーも来店する



エーミング作業を取り仕切る  
山本樹治サービス部長兼営業部長

ルマでエーミング機材を運び、依頼先の工場で作業を行うが、山本部長がターゲットのスタンドを自作し、コストを抑え軽自動車を持ち運びができるセットを備えている。こうしてエーミング作業に率先して取り組んできたことで、自前のノウハウの蓄積につながっている。

(清水 泰典)



フロントガラス交換に伴い日常的にエーミング作業を実施

**フロントガラス交換の5割以上でエーミング作業を実施**  
取得後の状況については「認証取得による在庫台数の増加はないかもしれないが、お客様のところまで話題を提供することで信頼につながる」(同)と話し、営業ツールとしての効果を指摘する。自社のブランド向上が、新たな取引先の開拓に寄与している。特定整備の前からガラス交換に付随するエーミング作業を実施してきた同社だが、現在のエーミング作業は7店舗合計で月間約300台、1拠点では40台強におよぶ。フロントガラスの出荷数の5割以上はエーミング作業を伴い、各店に2台以上配備するスキヤンツールはフル稼働しているという。同社の作業にあたる社員(1店舗6~10人



さまざまな種類のターゲットをそろえる

は全員がエーミング作業に対応できる体制を敷く。新入社員でも、ガラス交換は先輩のサポートが必要だが、エーミング作業は一人で行えるという。

埼玉県ガラス施工業者で初の「特定整備」認証を取得したカーガラス・ジェイピー(さいたま市北区、田中聡社長)。昨年3月までに整備主任者講習を終え、7月に全7店舗のうち3店舗で特定整備認証(パターン2)を取得した。取引先からは「構内外注で作業すれば特定整備の取得は必要ないのでは」と言われていたが、取得に踏み切ったのは「自社で特定整備を取得することで(取引先に対する)安心感になる」(田中社長)と考えたからだ。また、取引先の中でもレンタカー会社など自社で整備できない環境の事業者や一般ユーザーの来店に対し、従来通りじかに受注、作業をしていくためには必要だと判断した。