

## 車検・点検案内はがき「お楽しみくじ」 8月分当選発表

事業場	認証	支部	事業場	認証	支部
有泉自動車(株)	788	甲府東	前沢自動車工業(株)	749	南アルプス北
青柳自動車工業所	16	甲府西	(株)清川自動車	612	市川
三友自動車工業(有)	15	甲府南	(株)稲葉工業	63	南巨摩南
(有)アユザワ自動車	127	甲府南	中富自動車整備工場	682	南巨摩北
(株)キムラ 第2・第3工場	411	甲府南	山田自動車整備工場	856	南巨摩北
(有)塩部モータース	189	甲府北	オートショップ渡辺	1197	南巨摩北
青木自動車商会	407	甲府北	雨宮自動車整備工場	790	東八
東洋モータース(株)	972	甲府北	GARAGE MISAKA	1396	東八
中山自動車工場	731	峡北	(株)田辺自動車	113	塩山
(株)下井出	1035	峡北	福田オート	447	塩山
(有)小沢自動車	514	韮崎	塩山車検センター協同組合	987	塩山
(有)奥石自動車工業	665	韮崎	(株)渡文商会	183	岳麓
新津モータース	413	南アルプス南	岳麓マツダ自動車(株)	292	岳麓
(有)落合自動車工業	1024	南アルプス南	杉林モータース	786	都留
(株)高野	725	南アルプス北	宝オートサービス	1140	都留

## = 統計 =

### 普通車・軽自動車継続検査件数

7月

	合 計	指 定					持ち込み				
		保 適		OSS		指定割合(%)	認 証		ユ ー ザ ー		持込割合(%)
		件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)	
普通車	16,235	3,010	18.5%	7,918	48.8%	67.3%	4,203	25.9%	1,104	6.8%	32.7%
昨年同月	16,599	3,319	20.0%	8,287	49.9%	69.9%	3,888	23.4%	1,105	6.7%	30.1%
昨年同月増減	-364	-309		-369			315		-1		
軽自動車	12,142	1,873	15.4%	5,213	42.9%	58.4%	4,007	33.0%	1,049	8.6%	41.6%
昨年同月	11,744	1,910	16.3%	4,942	42.1%	58.3%	3,887	33.1%	1,005	8.6%	41.7%
昨年同月増減	398	-37		271			120		44		
合 計	28,377	4,883	17.2%	13,131	46.3%	63.5%	8,210	28.9%	2,153	7.6%	36.5%
昨年同月	28,343	5,229	18.4%	13,229		65.1%	7,775	27.4%	2,110	7.4%	34.9%
昨年同月増減	34	-346		-98			435		43		

## 6 月 訂 正

	合 計	指 定					持 込 込 み				
		保 適		OSS		指定割合 (%)	認 証		ユ ー ザ ー		持込割合 (%)
		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	
普通車	16,373	2,977	18.2%	8,234	50.3%	68.5%	4,076	24.9%	1,086	6.6%	31.5%
昨年同月	15,224	3,318	21.8%	7,026	46.2%	67.9%	3,869	25.4%	1,011	6.6%	32.1%
昨年同月増減	1,149	-341		1,208			207		75		
軽自動車	12,234	1,844	15.1%	5,409	44.2%	59.3%	3,915	32.0%	1,066	8.7%	40.7%
昨年同月	11,258	2,027	18.0%	4,419	39.3%	57.3%	3,808	33.8%	1,004	8.9%	42.7%
昨年同月増減	976	-183		990			107		62		
合 計	28,607	4,821	16.9%	13,643	47.7%	64.5%	7,991	27.9%	2,152	7.5%	35.5%
昨年同月	26,482	5,345	20.2%	11,445		63.4%	7,677	29.0%	2,015	7.6%	36.6%
昨年同月増減	2,125	-524		2,198			314		137		

## 検査予約無断キャンセル状況(8月分)

8月分のキャンセル多発事業場はありませんでした。ご協力ありがとうございます。

引き続き、予約の申し込みとキャンセルには、十分にご配慮をお願い致します。

なお、8月分の検査前日の18時以前に予約を取り消した件数は次のとおりです。

安定した予約制度とするため、確実な予約を行うようご協力ください。

8月分のキャンセル件数は次のとおりです。

普通車	4 0 1
軽自動車	1 , 8 4 6
合 計	2 , 2 4 7

## 会員移動・変更状況について

◇入会

支部	認証	事業場名・住所	代表者	TEL / FAX
南巨摩北	1 5 2 0	伊藤オートサービス 南巨摩郡富士川町小林1 3 3 8-1	伊藤博文	TEL 0556-22-3996 FAX 0556-55-0055

# ◇退会

支部	認証	事業場名
南アルプス南	1 2 1 4	カーライフ・ナカゴミ

# ◇変更

支部	認証	事業場名	代表者
甲府北	9 7 2	東洋モータース（株）	〔変更前〕 藤田 昇 〔変更後〕 藤田昇二
甲府南	1 4 3 5	（株）前田製作所 山梨営業所	〔変更前〕 塩入正章 〔変更後〕 伊藤正義
甲府北	1 3 0 8	（株）前田製作所 リフト山梨営業所	
都留	1 4 4 6	（株）前田製作所 富士吉田営業所	
韮崎	4 2	山梨トヨペット（株）韮崎店 〔変更前〕 山梨県韮崎市一ツ谷 5 5 8 〔変更後〕 山梨県韮崎市一ツ谷 1 8 6 9（地番変更）	

# ◇TEL／FAX変更

支部	認証	事業場名	TEL／FAX
甲府西	1 2 3 4	オートガレージコスゲ	〔変更前〕 TEL 055-276-3488/FAX 055-276-3498 〔変更後〕 TEL 055-267-9739/FAX 055-267-9397

# = 訃報 =

（甲府北支部 8－1 2 9 2）  
（株）飯野塗装  
代表者 飯野 由幸 様  
ご本人（91歳）  
8月9日ご逝去

（岳麓支部 8－1 8 6）  
和光自動車整備工場  
代表者 和光 満 様  
ご子息 和光 司 様（44歳）  
8月11日ご逝去

南アルプス北支部 8－3 0 9）  
（有）清水自動車  
代表者 清水 雄一 様  
振興会・商工組合  
（相談役）清水 富雄 様  
ご令室 清水 和恵 様（78歳）  
8月20日ご逝去

## 【内 容】

継続検査の依頼を受け車両状態の確認をしたところ、社外品ホイールが取り付けられており、タイヤのナット部分のはみ出しが不適合かもしれないと思った為、顧客に純正ホイールナットへの変更をお願いした。その時はすんなりと聞き入れてもらえたのだが、納車時にユーザーから「保安基準の回転部分の突出」について質問を受けた。勘違いして、「タイヤはフェンダーから10mmまで。ホイール全体どの部分でもはみ出し不可」と返答をしたところ、その後ユーザーから電話があり、「自分は2級整備士資格を持っているが、そんな保安基準は聞いたことがない。わざわざナットを買いに行ったのに、必要なかったのではないかな。会社としてどうするつもりだ」と憤慨され、2時間半にもわたって問い詰められた。「認識不足だったかもしれないので、調べて連絡する」と言って謝罪しても態度は変わらず、その後何度も電話をかけてきて、エンジニアや受付スタッフも1時間程つかまる始末。このような場合、どう対応したら良いか。

## 【対 応】

相談者は、ホイール全体のどの部分のはみ出しも不適合と勘違いしていた。(正しくは前方30度～後方50度の範囲だけ。)当初、相談者も不満をひたすら吐き出し、「弁護士を立てることも考えている。弁護士費用はどのくらいかかるのか」などと言っていたが、話をするうち落ち着きを取り戻してきた。顧客とは電話でのやり取りのみだったようなので、「直接会って話を全て聞き、相手のガス抜きしてから本題に入ってはどうか」とアドバイス。「よく話し合ってみます」と言われ、電話を終えた。同日夕刻、相談者から「顧客の話をきちんと聞き、相手が落ち着いたところで謝罪。『これだけ調べた』と調べた内容を伝えたところ、相手も『そんなに調べてくれたのか』と逆に礼を言われ、無事解決に至った」という報告とお礼の連絡があった。

お互いに主張しあうのではなく、相手の主張を全て聞き、不満がおさまったところで話をすることが重要だと感じた。

## 今月の配布物について

国土交通省では自動車点検整備推進運動のポスター及びチラシ、大型車の火災事故・車輪脱落事故・車体腐食の防止するための点検・整備啓発用チラシを作成しました。

会員の皆様に配布しますので、ご活用下さい。

- |                          |         |
|--------------------------|---------|
| ・自動車点検整備推進運動のポスター及びチラシ   | 各工場一枚ずつ |
| ・くるまのコンピュータ点検してますか？チラシ   | 各工場一枚   |
| ・大型車の火災・車輪脱落・車体腐食防止対策チラシ | 各工場一枚   |

