

お客様向け提案・説明資料をご活用下さい！ ～自動車整備業のビジョンⅡ～

お客様説明資料 (貨物車編)



一般社団法人山梨県自動車整備振興会
工場名 _____



お客様向け提案・説明資料は、CS（顧客満足度）向上による入庫・売上の拡大を促進することを目的として作成配布致しました。（11月各支部長を通じて配付）

整備事業場において定期点検及びその他サービスメニュー（一例）の説明・実施の提案・料金説明及び消耗劣化部品の説明を行う際の総合的な説明用資料としてご活用下さい。

なお、今後、振興会から提供される説明資料及び自社で作成した説明資料と併せて、ユーザー説明時にご活用いただきますようお願い致します。

お客様説明資料 貨物車編（クリアファイル入り）

（1）ユーザー向け提案用資料（全10種）

法定点検以外の点検・整備メニューの実施等をお客様に提案する際に使用する資料です。

自動車に係る幅広い提案を行うことにより、お客様と幅広い取引が可能となります。

（2）点検・整備料金説明用資料（全11種）

点検・整備を実施した際に発生する一般的な料金の説明をする際に使用する資料です。

お客様が各費用の必要性等を完全に納得した上で料金をお支払いいただくことにより、信頼性が増しCS（お客様満足度）向上に繋がります。

（3）消耗・劣化部品説明用資料（全38種）

一般的な消耗・劣化部品の交換の必要性をお客様に説明する際に使用する資料です。

お客様が部品交換の必要性等を完全に納得した上で整備することにより、信頼性が増しCS（お客様満足度）向上に繋がります。

指定整備事業協議会

自動車検査員業務等研修会が開催されました

指定整備事業協議会では、指定自動車整備事業の適切かつ円滑な運営を図るために、関東運輸局山梨運輸支局と自動車検査独立行政法人関東検査部山梨事務所のご協力を頂き「自動車検査員業務等研修会」を開催しました。

当日は、多くの自動車検査員が参加し、実車を使用した実技も行われ、現場において応用できる充実した研修となりました。

開催日 平成28年3月1日（火）

会場 (一社)山梨県自動車整備振興会 大講堂及び実習場

参加者 205名



AMS賞取り扱いのお願い

本年度の“セーフティードライブ・チャレンジ123”（5人1チームで7月から11月までの123日間、無事故無違反達成6,314チーム）の抽選会にて当会では、AMS賞として（3,000円メンテナンス割引券）50本をチャレンジ達成チームの賞品といたしました。

このメンテナンス割引券は、当会会員事業場で実施される車検・定期点検・一般整備（オイル交換等）時の割引券としてご利用頂けます。

お客様から本券のご利用があったときは、ご協力をよろしくお願いします。



ケースその 1

【相談】

内容：車検時に部品交換を推奨されたが、過剰整備ではないか

・車名：軽自動車 ・登録年月：平成24年6月 ・走行距離：18,000km

25年5月10日、軽の新古車をM店にて購入。・平成27年6月2日、同店整備工場へ車検を依頼。・

車の使用者及び車検依頼は、相談者の奥様。・車検費用の明細を見た相談者が整備工場に対して不服。

＜相談内容＞新車から一般走行1万8千km程度で、次の交換部品（※1、※2）はメーカー推奨期間と比較して過剰整備ではないか。また、メーカー推奨交換の説明もなくメカ音痴な女性を利用した手法に不服であり、返金申し立てを同店整備工場にしているが応じてくれない旨の相談。

（※1 CVTフルード：メーカー推奨5万km、※2 エアエレメント：メーカー推奨4万km）

【対応】

整備工場への状況確認の了解を貰い確認したところ、「奥様に了解を取って交換した。交換の期間は汚れで判断。返金は上司と相談した結果、応じられない」との回答。部品交換了承の取り付け方や顧客を失うなどの問題点を指摘し折衷案も提案してみたが、受け入れ不可との回答であった。相談者に対して、その旨を説明。奥様のメカ音痴は相談者としても想定のことなので、当初から車検依頼は相談者が関与すべきであることを、今後のことも踏まえてお話ししたところ、「有難うございました」とお礼を言われ相談は終了した。

ケースその 2

【相談】

内容：車検1年後、腐食によりフロントロアアームが折損

・車名：不明 ・登録年月：不明 ・走行距離：不明（消費生活センターからの紹介）

（平成26年3月）にディーラーで車検を受けた。車検から約1年後（一昨日）、駐車場から出るときにフロントロアアームが折れて走行不能。この旨を車検を受けたディーラーへ言うと「当方には責任は無い」と言う。今は別の整備工場に車両があるが、そこでは「このような状態は見たことはない」と言われた。道路を走行中に発生していたら人身事故の可能性もあった。車検は2年間安心して乗られる制度ではないのか？車検時しっかり点検していなかったのではないか？整備工場は「当方には責任が無い」と言うが、そのような対応で良いのか？平成26年11月にディーラーでスタッドレスタイヤの交換を行ったが、ロアアームが錆で腐食していることに気付かなかったのか等の苦情。

【対応】

車検はその時に合格基準を満たしていたら合格することを説明。車検後の不具合については整備保証という制度があり、一般的に6ヶ月又は10,000km、点検整備実施箇所に点検整備が原因で不具合が出た場合に適応される。車検時の点検項目に「サスペンション取付部、連結部の緩み、ガタ、各部の損傷」があり、自動車検査員が当時検査をし、合格と判断したと思われる。車検はその時に合格基準を満たしていたら合格するが、将来的に異常となる部分があれば、整備実施のアドバイス等あると思われる。そこで、当会から相談者に対し、1. そのようなアドバイスがなかったか？2. 車検は2年間安心して乗られる制度と言われるなら、車検を行ったディーラーにそのような（2年間安心して乗れる）整備メニューも検査基準で車検を行っているかを聞かれてはどうか？ 3. 1年点検は実施されましたか？ など質問。1及び2には答えず。3については、「1年点検は、みんなほとんどやってないだろう。やらなくても今回のような故障も無く走っているでしょう」という回答。どこに相談しても皆逃げる、業界団体だから業界の味方をするのか等々…思うがまま話された後、「運輸支局に電話する」と言って電話を切った。

バッテリー脱着作業時の注意事項

バッテリー脱着作業時に正しく組み付けられていない事例があり、エンジン不調や最悪の場合火災につながる可能性があります。

■ 対象

スバルサンバー TV系(パネルバンを除く)、TW系

■ 不具合事象



バッテリーの固定金具が正しく組み付けられていない場合には、車の振動等により、固定金具やバッテリー本体が動き、バッテリーのプラスケーブルのターミナル部に金属金具が接触して断続的なショートが発生し、息付きや加速不良エンスト等のエンジン不調が発生したり、バッテリーからの電気の供給が不十分となり、エンジンチェックランプが点灯したり、メーター内の他のランプが点灯したりします。

また、最悪の場合には、固定金具が発熱し、火災につながる可能性があります。

■ 注意事項

〈ポイント〉

ロッド下側のフック部を車体側の穴に正しく引っかけ、バッテリーの固定金具を正しく組み付ける。

〈作業手順〉

- ① バッテリートレーの組み付け方向が正しいか確認する。
- ② ロッドを車体側の穴に引っかけて指でロッドを持ち上げる。
- ③ ナットをバッテリーの固定金具の上面に接するまで仮止めする。
(左右とも)
- ④ 左右のナットを均等に締め付ける。
【締め付けトルク； 3.5Nm】

※ バッテリーを交換した後は、手でバッテリーを揺らし、しっかりと固定されていることを確認してから実際に走行し、固定状態を再確認して下さい。

