九州全域、山口地区５，０００軒のボデーショップ情報

# Oh! E_NEWS

## 大井ニュース

VOL.125

2013年5月20日発行 ●発行人／花村禎三 ●発行所／大井産業株式会社 〒813-0062 福岡市東区松島3丁目27番19号 Phone 092-626-5315

contents


- トピックス……2
- ペイント情報……3
- アフターマーケットニュース……4
- 「大の市」レポート……8
- お客様訪問記……11
  福岡県篠栗町 福岡篠栗モーター株式会社
- 今月の推奨品……13
- 経営訓……14


# NGPと全整連が提携、リサイクル部品の利用拡大を目指す。

NGP日本自動車リサイクル事業協同組合が全国自動車整備協同組合連合会とリサイクル部品活用の促進と拡大を目指すことで合意し提携した。

リサイクル部品団体と顧客である整備事業者団体が提携して利用拡大に乗り出すのは国内で初めてのケース。今後、双方が協力してリサイクルパーツ需要の裾野を広げる取り組みを進める。

# 日産、1,200MPa級高成形超高張力鋼板を開発

新型インフィニテQ50

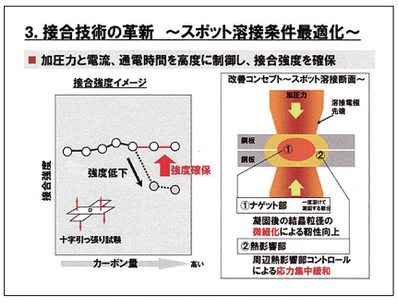
日産自動車が1,200MPa級ながら複雑な形状の部位にも適用可能な成形性の高い超高張力鋼板を開発。今夏にアメリカとカナダで発売し、順次グローバル展開されるインフィニティQ50に採用することを発表した。

新日鐵住金および神戸製鋼所と共同開発されたこの鋼板は、マルテンサイトとベンナイト、残留オーステナイトの組織分率を改良することで延性を高め、成形しやすさと引っ張り強度の高さを両立している。

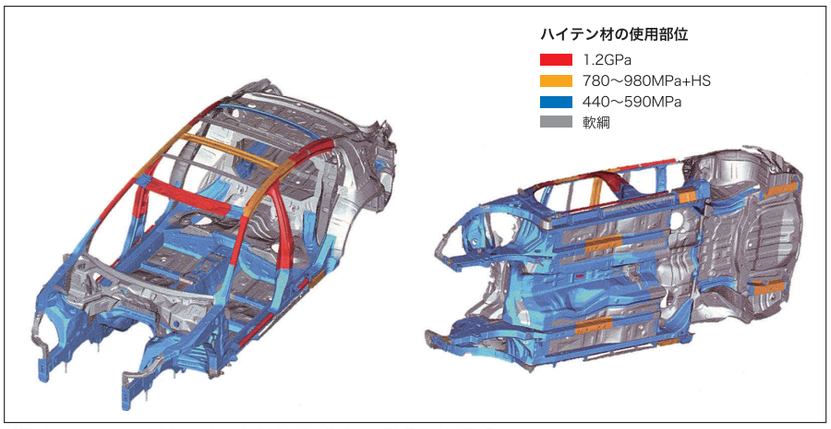
また、成型解析精度を向上させることで、成形時のスプリングバックを考慮した高精度な型の設計を可能にし、さらにスポット溶接時の加圧力と電流、通電時間も高度に制御できるようにすることで、既存のプレス設備を使用可能としながら、高い品質性能とアッセンブリー時の接合強度を確保した。また1台あたりの鋼材使用量を削減することで生産コストの削減にもつながった。

新型インフィニティQ50ではこの鋼板をフロントルーフレール、ルーフレール(左右)、フロントピラーリインホース(アウター＆インナー、左右)、センターピラーリインホース(アウター＆インナー、左右)、サイドシル(左右)の7カ所13部品に適用。そのほか超高張力鋼板も使用範囲を拡大することで、現行インフィニティG(日本名スカイライン)に対し、ボデーのみで11kg軽量化している。

日産は今後この鋼板を、インフィニティQ50以降に発売するモデルに順次採用。2017 年以降に発売する新型車で重量ベース使用比率を現在の9％から25％にまで拡大し、構造の合理化を含めて15％の軽量化を図る計画だ。



スポット溶接の概念および接合強度イメージ



新型インフィニティQ50における1,200MPa級超高成形鋼板の適用部位

U TOOLS U-625 円形オービタルサンダー
軽量、低重心の円形オービタルサンダー

広範囲の足付け、研磨、肌調整作業に最適！

【特長】
●パットが円形でテーパー付のため、パットの淵による角が立ちにくく、深い目が入りにくい。
●ボンネット、ルーフ、トランクなど比較的平面で、広範囲の足付け研磨に最適。
●低振動でバランスが良いため、仕上がりが抜群。

【製品仕様】

| 型式 | パットサイズ (mm) | 無負荷回転数 (rpm) | オービットダイヤ (mm) | 空気消費量 (L/min) | 重量 (kg) | 全長 (mm) | 高さ (mm) | 騒音 (dBA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| U-625 | ø123 | 8,500 | 3 | 340 | 0.74 | 172 | 75 | 78 |

製造・発売元
U TOOLS 埼玉精機 株式会社 埼玉県熊谷市三ヶ尻 2942 TEL.048-532-3804

# トップコートが大幅に進化！ 自動車補修用　次世代型クリヤー

## ECOROCK HYPERCLEAR
## エコロック ハイパークリヤー

HP-1000シリーズ
（3:1型）

### 特長

**●最高級の仕上がり感**

肉持ち感のあるなめらな肌で高い光沢感が得られる。

**●短い強制乾燥でポリッシュ可能**

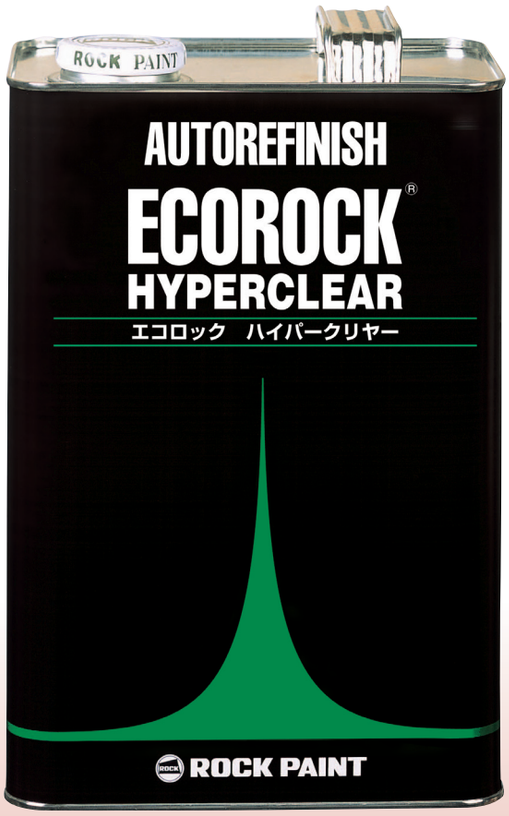
エネルギーコストの節約、生産性の向上が図れる。

**●スポット補修から全塗装まで可能**

幅広い用途適用性を誇る。

**●PRTRフリーで環境にやさしい**

原料としてトルエン・キシレンを配合していない。

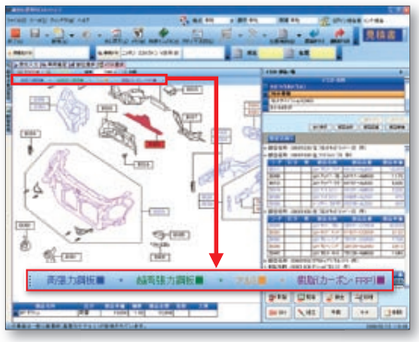



BroadLeaf
イラストと簡単操作で、作業効率アップ！

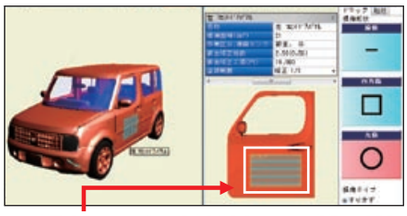
鈑金見積　新素材対応！

素材ごとに表示が変わる！
色分け表示で
新素材が一目瞭然！

自動車鈑金見積ネットワークシステム
BK.NS



軽鈑金見積
自動車鈑金フロントネットワークシステム
BF.NS



損傷範囲を選ぶだけで概算見積！

株式会社ブロードリーフ
福岡営業所　〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前4-9-2 八百治センタービル4F
TEL 092-686-7710(代)　FAX 092-686-7713

※BK.NSおよびBF.NSに掲載されている株式会社自研センター作成の指数は、日本アウダテックス株式会社の使用許諾を得て「指数テーブル」から転載したものです。

フリーダイヤル・インターネットで、お気軽にお問合せは下さい！
フリーダイヤル　0120-47-2610

www.broadleaf.co.jp
ブロードリーフ　検索

業界
レポート

# アフターマーケットレポート

## ～高張力鋼板ボディが続々と市場へ！～

### ホンダが鋼板とアルミ合金を結合する技術をドアパネルに適用

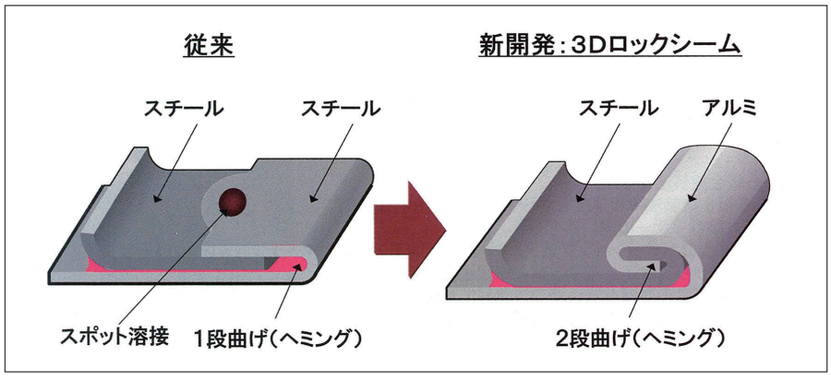
本田技研工業はこのほど、鋼板とアルミ合金を結合する技術を開発。外側を鋼板から6000系アルミ合金に置き換えたドアパネルを3月中に発売する北米仕様の新型アキュラRLXに採用することを発表した。

鋼板にアルミ合金という異なる素材を結合するため、両者を重ね合わせヘミング加工を2回行う「3Dロックシーム」構造を採用し、スポット溶接工程を削減。

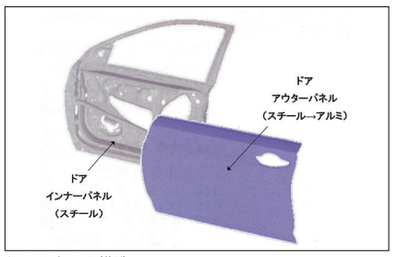
一方、鋼板よりもアルミ合金の熱膨張率が高いことへの対策として、伸びやすく切れにくい低弾性接着剤を用いつつ、3Dロックシーム構造の採用個所をひずみが出にくくかつ剛性向上に寄与するポイントに限定している。

また、電食を防ぐためインナーパネルに新日鐵住金の高耐食性めっき合金「スーパーダイマ」を使用。さらに接着剤が結合部の手前で溜まり、水や塩が結合部に入り込まないようパネル形状を変更した。

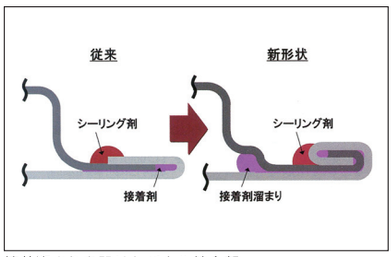
新型アキュラRLX




従来型と3Dロックシーム構造との違い




ドアパネルの構造




接着溜まりを設けたパネル結合部

その結果、従来の鋼板製ドアパネルに対し約17％軽量化。特に車体外側を軽くすることで、燃費と動力性能、操縦安定性のアップにも貢献する。

なお、修理の方法、使用材料・塗料などについては従来の鋼板製ドア、アルミ合金製ドアと変わりはない。エッジ部など鋼板とアルミ合金との合わせ目付近を損傷した場合はAssy交換が推奨されている。

この技術は新型RLXをベースとする2014年発売の日本仕様レジェンドの後継モデルにも採用予定。その後ミドルクラスのグローバルカーなどにも順次適用拡大される計画となっている。

多角型分光測色機
acquireⅡ アクワイヤーⅡ

調色作業をさらに効率的に行うためのカラーツールが「アクワイヤーⅡ」。操作が簡単で信頼性の高い測色機です。「アクワイヤーⅡ」はカラー検索ソフトウェア（スタンドウィン アドバンス）に接続するだけで、様々な条件によるカラー検索が最短の時間で出来ます。

詳しくは取り扱い販売代理店または(有)ダイテックスにお問い合わせ下さい。
(有)ダイテックス　福岡県福岡市東区松島3-27-19　TEL:092-629-2567

www.refinish.jp/standox/
dpc.info@jpn.dupont.com
0120-100-523 スタンドックス カラーダイヤル

←メールマガジンをスタートしました。
登録はこちらから。

STANDOX
The Art of Refinishing.

**各自動車メーカーが車重を大幅に軽量化するため、
続々と高張力鋼板ボディ車を積極手に市場に投入し始めている。
カーシェアリングという新しいビジネスモデルも九州全域に到来。
注目すべき話題を一挙にお届けしたい。**

## スズキ、新型スペーシアに1180MPa級超高張力鋼板採用。アルトエコのボディ構造にも変更

新型スペーシアにおける高張力鋼板使用部位。赤丸の個所は1,180MPa、緑の部分は980MPa、紫は440・590・780MPa。

スズキは3月15日に販売開始した背高軽ワゴン・スペーシアに1,180MPa級の超高張力鋼板を採用した。使用部位はフロントサイドメンバーとフロントサイドメンバーをつなぐ「エクステンションフロアサイドメンバー」。前席のほぼ真下に位置する個所に採用している。

また同車は現行MRワゴンおよびワゴンRのプラットフォームをルーツとしており、A・B ピラーをつなぐサイドシル、左右のB ピラーをつなぐルーフクロスメンバーに980MPa級超高張力鋼板を使用した。

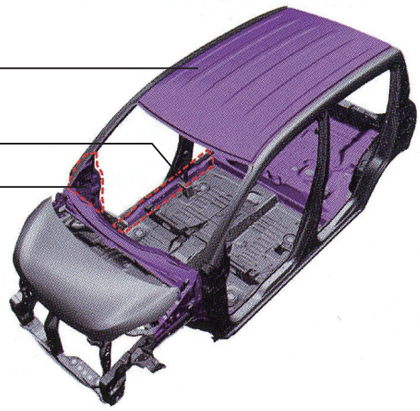
そのほか440・590・780MPa級の鋼板も骨格部を中心に多用しながら、ほとんどの外板を薄板化し、前後バンパーフェイスも構造を変更するなど軽量化を徹底。従来型にあたるパレットに対し約90kg減量、最軽量モデルで約840kgの車重を実現している。

また、スズキでは軽乗用車・アルトの低燃費モデル「アルトエコ」もボディ構造の変更を伴う大幅なマイナーチェンジをしている。

2011年11月に追加されたアルトエコは、ベース車に対しR06A型エンジン搭載に伴うエンジンルーム骨格の変更、フロントバンパー・サスペンション・ドライブシャフトなどの軽量化で20kg、2012年6月の一部改良では細部パーツの見直しで10kg減量している。

今回のマイナーチェンジではさらにダッシュサイドパネルとサイドシルインナーパネルに980MPa級高張力鋼板を採用。ルーフパネルおよびリヤフロアの形状変更による薄板化も行うことでボディを約9kg、サスペンションやシート・内装・パワートレインを含め総計約20kg軽量化して、車重をFF モデルで710kg、新規追加された4WDで760kgとした。

また、前後バンパーフェイスのデザインをアルトエコ専用とし、空気抵抗を低減。ワゴンR、スペーシアと同様にエネチャージ・エコクール・新アイドリングストップシステムからなる「スズキ・グリーン・テクノロジー」を投入することで、JC08モード燃費33.0km/l(FF 車。4WD車は30.4km/l)を達成している。




マイナーチェンジされたアルトエコのボディ改良個所。

Solar ピンプル597

スプレータイプの
自動車の足回りを保護する
一液型チッピングコート剤

ブラック
ホワイト

●2種類のボタンで凹凸模様の大小の塗り分けが1本で可能。
●凹凸模様が作りやすく、ピンホールが少ない。
●速乾タイプ(20分/20℃)
●ブラック、ホワイト2色の品揃え
●柔軟性のあるゴム弾性塗膜

あなたの技術にプラスアルファ
株式会社ソーラー
本社　〒651-0097　神戸市中央区布引町2丁目1番7号　電話(078)231-0431(代)
東京/仙台/名古屋/九州　http://www.kobe-solar.co.jp

## 国交省、第7回自動車整備技術の高度化検討会を開催

国土交通省の「自動車整備技術の高度化検討会」は第7回目の会合を開催し、1級整備士に関わるアンケート調査の実施状況についての報告に続き、報告者の骨子案が審議された。

アンケートは1級整備士の現状の業務内容や待遇の実情把握、期待される役割についてヒアリングし、同検討会でとりまとめられた方向性を推進させるのに役立つ方策を立案するための情報収集が主な目的。日本自動車整備振興会連合会と都道府県整備振興会の協力を得て2月20日～25日に行われた。結果はすでに国交省で集約されている。報告書の骨子案の審議は、検討会の事務局がまとめた原案に基づきとりまとめの方向性、追加すべき内容の有無などが話し合われた。その中で汎用スキャンツールの「品質」について、カーメーカーから提供された情報を活用した製品と、いわゆる「リバースエンジニアリング」製品を明確に区別する表示の必要の有無などについて委員が意見を交換した。

また、スキャンツールで利用する「情報」を報告書で取り上げるにあたり、車載コンピュータに搭載されている情報、法定点検で必要な電子情報、法定点検以外の故障箇所の探求で必要不可欠な情報の3つを明確に線引きする必要があると指摘する委員がいた。

## あいおいニッセイ同和損害調査「2012年度全国好取組み発表会」を開催

あいおいニッセイ同和損害調査は同社の小田原研修所にて「2012年度全国好取組み発表会」を開催した。

同発表会は、アジャスターのスタッフ・組織による好取り組みを広く紹介し、全国的な取り組みとして普遍化を図るもので、昨年度に続き2回目の開催。

冒頭であいさつに立った早川社長は「【全力サポート宣言】のもと、創意工夫してお客様やマーケットから評価頂けることが好取組みである。発表者の思いを共通の財産として有意義なものとしたい」と述べた。

発表会では「好事例」、「人財育成」、「業務改善」、「営損連携」、など多様な分野で全国から選抜された11事例のプレゼンテーションが行われ、審査員投票により個別順位を決定した。

審査結果は次の通り（敬称略）。個別表彰＝第1位：鈴木剛志（鹿児島県調査T）「入庫誘導の拡大」、第2位：伊藤憲哉（函館SC）「損傷車両より衝突速度を特定」、第3位：加藤健治（名古屋調査G）「連続セミナー等による営業支援」。組織表彰＝第1位：千葉、第2位：神奈川、第3位：埼玉。

## 大気汚染防止法施行規則を一部改正、VOC濃度測定回数を年1回以上に緩和

環境省は3月6日「大気汚染防止法施行規則の一部を改正する省令」を公布・同日付で施行した。大気汚染防止法では、2004年（平成16年）に浮遊粒子状物質（SPM）および光化学オキシダントによる大気汚染の防止を図るために、揮発性有機化合物（VOC）を規制するための改正が行われ、2006（平成18年）年5月から施行されている。VOC排出量の多い施設などは法規制し、量が少ない業者は自主施行という両面からの抑制策を採用。5年を経過した後に削減結果を踏まえて内容を見直すことになっていたもの。

これに伴う諮問機関である中央環境審議会大気環境部会揮発性有機化合物排出抑制専門委員会で報告がまとまり、「今後の揮発性有機化合物（VOC）排出抑制対策の在り方について」中央環境審議会会長から環境大臣に答申が行われ、これを受けた形が省令で公布された。おもな答申内容は次の通り。

・VOC抑制制度は、新たな削減目標は設定せず、現状の法規制と事業者の自主的な取り組みのまま継続する。これは、目標とした総量30％を超える40％のVOC排出削減が達成できたためである。

・排出事業者のVOC濃度の測定回数を年2回以上から年1回以上（もっとも濃度負荷のかかるときに測定）に改正、緩和する。

## 自販連の守川会長、バリューチェーン拡充および減税要請継続への取り組みを発表

日本自動車販売協会連合会は日本自動車会館（東京都港区）で守川正博会長の記者会見を開催。守川会長は今年度の市場動向について、「来年4月からの消費税率8％への引き上げを見越した駆け込み需要や反動減、それを打ち消すための自動車取得税の引き下げや、エコカー減税による負担軽減などが密接に関連する」と予測。「今年は政治経済の動きに大きく影響を受けやすい、極めて気の抜けない状況が続いていく。市場環境のいかなる変化にも対応できる、自主自立の強固な経営基盤の確立が何より求められる」と強調した。

その具体策として、①新車購入後のアフターサービス、②中古車販売、③ローン・保険等金融商品の販売、④用品の販売、などを連携させたアフターマーケット向けの商品開発・バリューチェーンの拡充による新車販売依存からの脱却を挙げた。一方で車検・点検・一般整備の入庫率が年々低下していることを指摘し、その改善にもバリューチェーン拡充への取り組みが有効だとしている。

また、最重要課題として税制改正の問題を挙げ、「自動車取得税は消費税率10％の時点で廃止という一定の成果を挙げることができたが、消費税率8％時点での取得税率や、エコカー減税による取得税・重量税の軽減、重量税の課税根拠、環境性能に応じた課税を検討中の取得税・重量税に関する中身についてなど、課題が多く残されている」と述べ、関連団体との連携による減税要請を続ける意向を示した。

安倍政権による経済政策にも触れ、「アベノミクスによる3本の矢の政策が順調に進展し、経済が確実に好転することを心より願わずにいられない。そのためにも1台でも多く販売することで、メーカー国内生産の維持あるいは雇用の確保につなげ、ひいては日本経済の再生に貢献したい」と決意を述べた。

## 富士重工業、スバル自動車保険プランに「アイサイトプラス」を新設

富士重工業がスバル特約店で自動車保険を契約したカーオーナーを対象にしたプラス補償サービス「スバル自動車保険プラン」に、プリクラッシュセーフシステム「アイサイト」装着車オーナーに限定の「アイサイトプラス」を新設した。

スバル自動車保険プランでは距離無制限レッカーサービスを保険期間中の年1回まで依頼可能。飛び石によるフロントガラス破損については自己負担額3,000円で最大30,000円まで補償され、年1回まで車両の年式を問わずに修理することができるなどのサービスを付帯している。

アイサイトプラスではそのうち、距離無制限レッカーサービスが保険期間中は何回でも利用できる。飛び石によるフロントガラス破損は、3年以上の長期保険契約者に限られるものの、アイサイトの機能に支障をきたす損傷の場合、自己負担30,000円で年1回まで交換が可能となる。

同サービスの引き受け保険会社は損害保険ジャパン、日本興亜損害保険、三井住友海上火災保険。対象車はアイサイト(ver.1、ver.2)装着車。

アイサイトは、フロントガラス上部に装着されるステレオカメラで前方車両や二輪車、歩行者、障害物、車線などを認識し、過減速制御や警報を行う安全装置。現行モデルでは最新版のver.2がレガシィ、インプレッサG4/スポーツ/XV、フォレスター、エクシーガに設定され、装着率はインプレッサG4/スポーツを除く各車種で約9割に達している。

## カーシェアリングの波が九州にも！

このところ、少しずつ耳にするようになった「カーシェアリング」という言葉。複数の人が車を共同で所有し、時間単位の貸し出しを行うシステムで、大都市圏の若い世代を中心とした「車離れ」の風潮を象徴するような動きだ。その波がいよいよ九州にも波及してきた。

駐車場事業で国内最大手のタイムズ24(東京)がカーシェアリングサービス「タイムズプラス」を九州で推進し始めている。福岡や沖縄をはじめ、昨年には宮崎、長崎、今年は鹿児島にも車両を配備。今後は熊本や大分でも事業を開始する予定だ。

タイムズ24のカーシェアリングのシステムは会員がインターネットを通じて車両予約から乗車まで一貫した手続きができ、全国に1万2,000個所もある同社の駐車場を車の貸出場所として利用しているので、ユーザーにとっては非常に利便性の高いものとなっている。

車両の利用料金(15分ごとに200円)は以外のガソリン代や保険料などが不要でコストパフォーマンスも高い。現在、全国のサービス会員数は17万428人、設置車両5,029台(2013年1月末時点)となり、車両に関わる業界としては目が離せない存在となっている。

## 九州地区の自動車生産台数が過去最高へ

2012年の九州地区の自動車生産台数が前年比22.7%増の146万3,300台を更新したことを九州経済産業局が発表した。北米など海外向けが好調だったほか、昨年9月までのエコカー補助金も追い風となった。3年連続で前年を上回り、伸び率は過去2番目の高さとなっている。全国に占める生産台数の割合も14.7%となり、こちらも過去最高を更新した形。

反面、日中関係の悪化で福岡県宮若市のトヨタ自動車九州が中国向けの生産を減らしたほか、エコカー補助金も終了し、9月以降は4 カ月連続で前年割れが続いている。いっぽうで、今後については円安基調を受けた輸出増に伴う生産増の期待感も生まれているようだ。

## 2012年　年間入庫誘導台数が前年比18%増の24,627台に

### ～DRPネットワーク全国大会を開催～

東京都千代田区の帝国ホテルにおいてDRPネットワーク全国大会が開催された。冒頭、津島信一会長兼社長があいさつに立ち、「高い技術を提供する集団を目指し、部品交換より修理を優先させ、リサイクル部品の積極的活用による修理費の低減に努め、さらに24時間コールセンターでの事故受付や社内アジャスター制度、本部主導のクレーム対応、お客様アンケートの実施を徹底し、信頼されるネットワークづくりを強化してきた」と、これまでの活動について述べたうえで、「接客対応能力がますます重要になる中で、フロント教育への取り組みや従来の経験では対応できない電子化・軽量化された車両の修理などについて、DRPネットワークでは時代の流れに対応するため、今後勉強会を実施していく予定である」との方針を表明した。

2012年の成果については、アクサ損害保険、北海道自動車共済協同組合、福岡県損害保険代理業協会など新規提携先が増加、入庫誘導台数が前年比18%増の24,627台に上り、「加盟店工場別の入庫実績では1位の工場が400台を突破した」と報告。また、昨年からの新たな取り組みとして、web 上の提携先代理店専用ページで入庫誘導依頼・紹介実績表の閲覧を可能にしたことや、ホームページ上で加盟店代車リストを公開したことなどを挙げた。

2013年の目標としては、新規の損保・自動車共済提携2社、提携代協2協会、企業提携8 社が設定され、加盟工場数は現在の449社から600社に、さらにANAマイレージとの提携開始、モバイル版webサイトの設立、社内アジャスターとして損保2級資格保有者の増員など、今年中に実施する施策が紹介された。

# ご来場ありがとうございました。

## ご挨拶　たくさんのご来場ありがとうございました！

4月6、7日はお忙しい中、弊社恒例の“第35回 大の市”にご来場頂き誠にありがとうございました。

昨年末の衆議院選挙で発足した安倍新政権の下、積極的な景気回復を目指した“アベノミクス”により、為替も大幅な円安になり株も大幅上昇して、製造業、金融業、その他の皆様も数年ぶりに経営内容が改善され、日本経済が再浮上する希望が生じつつある中で、今年の“大の市”を開催いたしました。

お陰さまでメーカーさんも90社以上出展され、昨年より一割以上も多い4千数百名の来場がありました。来場された皆様からも「来てよかった、楽しかった、色々新しい商品・技術を見られて勉強になった、元気をもらって帰れるよ」等のお言葉を頂き、我々も「やって良かった」と社員一同喜んでおります。

当社は「共存共栄」を企業理念としてきました。今後も楽観視はできない環境になると思われます。社員一同、お客様と一緒になって乗り越えていけるように、お客様に頼って頂ける存在であるように、全力を挙げて頑張ります。今後ともよろしくお願いいたします。

大井産業株式会社
代表取締役　花村禎三

## 今年もおかげさまで大盛況！たくさんの笑顔に出会えました。

今回で第35回目の開催となった「大の市」。「明るく 元気で 感謝の第35回」というテーマのもと、会場内は例年以上の盛り上がりを見せてくれました。あいにくの空模様にも関わらず、九州・山口エリアの車両・建築塗装のプロフェッショナルが集結し、昨年以上の人出となりました。

今年の特長としては何よりデモンストレーションの多さと内容の濃さが挙げられます。どのメーカーも、集客率のアップと作業効率の改善をメインテーマとし、分かりやすく、熱っぽく来場者に説明していました。営業担当者だけでなく、製品開発担当の方がデモを行うメーカーも多く、その言葉の端々に「お客様にもっと利益を上げて欲しい」という真摯な気持ちが正直に表れていたように感じます。また、見積りコンピュータを始め、さまざまなコンピュータソフトが登場したのも今回の特長でしょう。多くの経営者の方々がデモ機種を実際に操作しながら、その利便性、確実性に納得されていたご様子でした。

いつも以上にクオリティの高い開催となった「第35回 大の市」。平成25年度の始まりにふさわしい晴れやかなスタートとなったと、大井産業グループ社員一同ほっとしているところです。

## 見所はなんといっても多彩なデモンストレーション！

今年は16メーカー、19種類のデモが開催されました。特設の乾燥ブースや特設ステージを駆使して、いかに利益を上げていくか、どうやって作業効率を改善するかなどをレクチャーしていました。また、損保業界をはじめ、経済全体の見通しなどを踏まえた上での専門的な分析と、そこからの具体的な対応策の紹介など、他では聞けない話が経営者の方々の関心を集めていたようです。

## 各メーカーの最新機種がズラリ！

今年の出展メーカーは85社。それぞれに工夫を凝らしたブースの中で、各社とも最新機種・製品、おすすめのアイテムをずらりと取り揃えていました。デモ機やサンプルなどで、実際の使い心地を体験できるのは見本市ならでは。カタログではわかりにくいディティール部分などを確かめながら、メーカー担当者に細かな質問をしている様子が会場のあちこちで見受けられました。「大の市」で来場者から受けた質問や意見を本部にフィードバックして、改良点、新製品のヒントにすることも多いということで、各メーカーの担当者も積極的にお客様と交流している様子でした。

## ご家族と一緒に楽しめるのが「大の市」！

アットホームにご家族揃ってお出かけ頂くために今年もさまざまなアトラクションが用意されていました。何と言っても女性からのいちばん人気はここ数年、予約リストがぎっしりと埋まっているネイルアート。プロのネイリストたちがたくさんの女性の指先を華やかに彩りました。

ちびっこたちにはふわふわドームやビンゴ大会など、体験できるアトラクションが大好評。会場内を元気でにぎやかな笑い声で満たしてくれました。今年は福岡名物の梅ヶ枝餅や明太子などの特産品も多く用意され、グルメの方にも満足して頂ける品揃えとなりました。

Super ペーパー目消し用
FMC 8025-L
研磨力と仕上がりを両立するために
特殊形状微粒子を配合した極細目コンパウンド

【特殊形状】
丸い形状のコンパウンドはキズは入りにくいが十分な研磨力を得られませんでした。超微細なエッジをつけることでこれを解消!

【持続型】
自己崩壊しにくいため、必要研磨力が最後まで持続します。

【次工程で】
仕上げ工程には超微粒子コンパウンドのSuper FMC8040-Lをご使用下さい。新開発αアルミナの働きでバフ目を除去。カラミや飛散の少ないコンパウンドです。

研磨用コンパウンド 常識を覆す次世代型研磨用コンパウンド

Super 肌調整、ペーパー目消し用
FMC 8000-L
これまでの細目コンパウンドの概念を覆す
微粒子でつくった細目コンパウンド!

【研磨力】
微粒子でも肌調整、ペーパー目(#1500程度)の除去がスムーズに行なえます。

【仕上がり】
微粒子なのでバフ目が浅く、さらにバフ目を少なくできます。

石原薬品株式会社 本社:神戸市兵庫区西柳原町5-26 ●お問い合わせ先／中部・西日本エリア TEL(078)681-4801

## [福岡県篠栗町]

# 福岡篠栗モーター株式会社

代表取締役　**井上 健二**氏

### 地域と人々のために

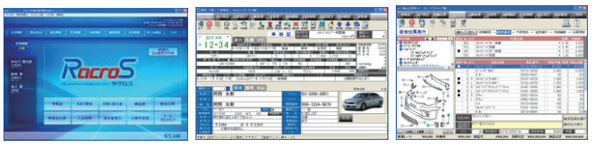
福岡県の中部・篠栗町の主要道路沿いにある福岡篠栗モーター株式会社。地元の方々なら車に乗らない人にも知られている地域の有名店です。昭和42年に先代社長が創業して以来、半世紀近くも地域のモータリゼーションを支え続けてきました。「先代の時代から下請けからの脱却を進めてきて、今では80%を超える受注が個人のユーザー様からになります」と、代表取締役の井上健二さん。現在は新車・中古車の販売から保険、車検、一般整備、車体整備、そして車両買取までと車のことならすべてを任せられるワンストップタイプのショップとなっています。商圏も篠栗町を中心に近辺の市町村までと守備範囲を広げ、整備関連での入庫だけを数えても月間処理台数400台ほどの繁盛店。「強く地域に密着した経営を行っていますので、ひとつのミスが大きく信用を損ねます。お客様中心の考え方と誠実で有り続けることを何よりも念頭に置いています」と井上社長。その姿勢は着実に実を結び、この4月には捌ききれなくなった入庫車両のために第2工場を新設したほどです。

### 高潔な「人格」を持った企業法人

礼儀正しく親切なスタッフ、広々と明るい店内フロア、さまざまなメディアを活用した情報提供、ファミリーで来店しても楽しめる仕掛け…。繁盛店に共通するセオリー通り、同社には訪れた誰にとっても心地よい空間が生まれています。その秘訣をお伺いすると「どちらかと言うと家族的な企業の在り方の方が私には合っているのでしょう。良い意味での競争は絶対に必要だと思いますが、お互いの足りない部分は従業員同士、会社全体でカバーし合えればそれで良しだと思います。以前はCS(顧客満足)が叫ばれていましたが、今はそれにES(従業員満足)をプラスした考え方が生まれてきましたね。当社に関わるすべての人が満足した上で、少しでも利益を出し、それをまた地域に還元していきたいです」とのこと。すでに地元では必要不可欠な存在である同社には一日中ひっきりなしに来店者が訪れています。忙しく駆け回る中でも穏やかな風貌を崩さない井上健二氏と従業員の方々を見ていると、同社には「人格」や「個性」などを持った人間性を感じます。ビジネスモデルとしての理想型にある福岡篠栗モーター株式会社がこれからどんな風に成長を続けていくのか注目し続けたいと感じました。

**企業 DATA**

所　在　地:福岡県粕屋郡大字尾中440
従　業　員:20名
使用塗料:ロックペイント　プロタッチ
月間処理台数:約400台

PROTO RIOS
2012年1月　プロトグループの2社が合併し新たな会社が誕生！！
プロトグループ 株式会社リペアテック ＋ SYSTEM-ONE 株式会社システムワン　株式会社プロトリオス誕生！
株式会社プロトリオス(PROTO RIOS)は、2社が培ってきたソフト・ハード両面の知識と技術を結集し、リペアテック(頭文字"R")、システムワン(頭文字"S")が、革新的(イノベーション"I")で、独創的(オリジナリティ"O")なサービスを提供していく、という意味をこめて"RIOS"と命名されました。
プロトリオスの 統合システム"ラクロス"　お客様に最適な運用のご提案とアフターフォローを行います
RacroS ラクロス
●整備から板金までの
オールインワン統合システム"ラクロス"
整備 ＋ 板金
工場様の新規顧客獲得、
既存顧客の囲い込みをしっかり
サポート。
徹底的なアフターフォローで
工場様との信頼関係を築きます。

ラクロスは車検、一般整備、軽鈑金、
事故車修理、協定、車販まで。
見積、管理、提案
ほしい機能が勢ぞろい！
◎整備データ:年　2回提供
◎板金データ:年12回提供
PROTO RIOS　株式会社プロトリオス　福岡支社　福岡県福岡市博多区博多駅南 4-2-10 南近代ビル 8F　TEL 092-433-8851　FAX 092-433-8853

# 3M™ マスキングテープ 243J Plus／143N NEW

3Mは、3M社の商標です。

住友スリーエム株式会社
オート・アフターマーケット製品事業部
〒158-8583
東京都世田谷区玉川台2-33-1
http://www.mmm.co.jp/aad/

カスタマーコールセンター
製品についてのお問い合わせはナビダイヤルで
0570-011-211
ナビダイヤル® 市内通話料金でご利用いただけます。
ナビダイヤルが繋がらない場合は、03-3709-8165をご利用ください。
受付時間／8:45 ～17:15 月～金（土・日・祝・年末年始は除く）

3M

# 目詰まりが少なく耐久性に優れたフィルム研磨剤

## Clog Free SOFT

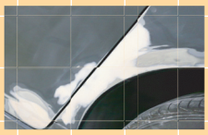
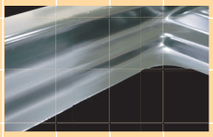
塗装下処理のあらゆる形状、塗膜の硬さに対応！

**特長**

- ●耐久性に優れた仕上げタイプ
- ●空研ぎで研磨剤に馴染む均一な仕上がり
- ●軽いタッチで研磨可能なソフト研磨性
- ●マジックタイプのソフトパット使用で目詰まり軽減
- ●クッションパッドを使用することで多種多様な形状に対応
- ●極薄ベルクロの採用によりペーパーのヨレ、シワを軽減
- ●しなやかな基材を採用、カラミにくくロングライフを実現

**用途**

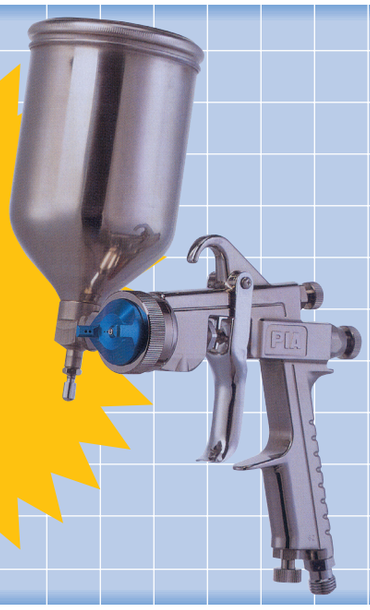
- ●パテ、プラサフ、樹脂パーツ研磨に
- ●ペーパー目消し、足付け作業に
- ●交換パーツ足付け作業に

# 大好評につき強力プッシュ中！

## PIAスプレーガン

（400ccロータリーカップ付）



e-cube EASY EXCITING ECOLOGY

# パワーハイディングベース

REAL one-pack type acrylic resin basecoat

EASY 作業時間約50%削減※
EXCITING 圧倒的な隠ぺい力
ECOLOGY VOC対策とPRTR対応を両立

※当社従来1液型塗料比較、設備・機器・塗装条件によって変化します。

日本ペイント販売株式会社
オートリフィニッシュ本部
〒810-0076 福岡県福岡市中央区荒津1-1-17 ☎092-751-9861

BUSINESS ADVICE

# 正しい言葉遣いで企業イメージを底上げ！

## 敬語は相手との上下を示す言葉

かかってきた電話やお店の接客、テレビから流れる音声などを注意深く聞いていると、腑に落ちない言い回しが多用されている。特に聞きづらく感じるのが、謙譲語を無理矢理に尊敬語に変換させた言葉だ。

**例**　「いただいてください」

「〇〇部長はおられますか？」

これらの言葉がおかしいのは、謙譲語を丁寧な言葉と勘違いし、それを相手に対して使っているからだ。

「いただく」も「おる」も謙譲語。自分がへりくだることで、相手の立場を上に上げる言い回しだ。だからいくら、「・・・ください」、「・・・られますか？」と丁寧な接尾語を付け足したとしても、相手を下に見ていることになる。もっと言えば、自社の知的イメージを損なうことにもつながるだろう。

**正しくは**　「お召し上がりください」

「〇〇部長はいらっしゃいますか？」となる。

## 謙譲語と尊敬語を覚えよう

| 【普通語】 | 【謙譲語】 | 【尊敬語】 |
|---|---|---|
| 言う | 申し上げる | 仰る |
| 知っている | 存じ上げる | ご存じ |
| 見る | 拝見する | ご覧になる |
| 行く | 伺う | おいでになる |
| 食べる | 頂く | 召し上がる |

などのように、言葉そのものが違ってくるので、謙譲語をいかに丁寧に言ったとしても決して尊敬語にはならないのだ。

## 電話でのやりとりこそ尊敬語が必要不可欠

電話は相手の顔が見えないだけに受ける側だけでなく、かけてきた相手も不安なものだ。正しい尊敬語を使うことで、自社のイメージアップをはかって欲しい。シーンを想定して、いくつかの文例を紹介しよう。

■「もしもし、〇〇商事営業課です。」

⇒「はい、〇〇会社でございます。」※会社の電話では「もしもし」は使わない。

■「どうも、お世話さまです。」

⇒「いつも大変お世話になっております。」※「どうも」や「お世話さま」は使わない。

■「はい、鈴木課長ですね？少しお待ち下さい。」

⇒「かしこまりました。課長の鈴木でございますね？ただいまおつなぎいたしますので、少々お待ち下さい。」「かしこまりました」を必ず入れる。役職名は名前の前に付ける。「少し」は使わない。

■「すみません、〇〇は今日休みなんです。」

⇒「申し訳ございません。あいにく〇〇は本日休みを取っております。」※「すみません」は会社の電話応対では使わない。「今

いくら適正価格で良い商品を販売したりサービスを行っても、言葉ひとつの間違いで、
ありがたがられないどころが、サービスや商品そのものをグレードを落としてしまうことになりかねない。
正しい日本語・敬語は人間関係を円滑化させるだけでなく、
企業や商品そのものの価値をぐっと底上げする重要なポイントだ。

日」は「本日」という改まり語に変換する。

■「すみません、○○は今、会議中です。」

⇒「申し訳ありません。あいにく○○はただいま会議に出ておりましてあと1時間ぐらいで終わる予定となっております。終わり次第、こちらからお電話させていただきますがいかがいたしましょうか？」

※会議などの終わる時間のメドが立っていたら、必ず相手に伝える。一度、こちらからお電話いたしますと伝えて、相手の判断を仰ぐ。

## クレーム対応こそ敬語の力を！

| 【普段の言い回し】 | 【敬語遣いの表現】 |
|---|---|
| すみません | 誠に申し訳ございませんでした |
| わかりにくかったですね | 説明がいたりませんでした |
| そうですね | ごもっともです |
| わかりました | 確かに承りました |
| 使いにくい訳ですね | ご不便をおかけしました |
| 私にはわかりません | わたくしの一存では判断いたしかねます |
| 上司に聞いてみます | 上司と相談いたしまして |
| こちらが間違っていました | 私どもの手違いでございました |

## クレーム応対マニュアルの作成は必須

電話を取ったとたんに、いきなり怒られた、罵声をあびせられた、こんなクレーム電話の経験は、誰でも少なからずあるだろう。クレームの電話を受けた時に重要なのは落ち着いて冷静に応対すること。特に相手が感情的になっていればいるほど冷静な応対が求められる。感情的な相手にこちらも感情的になってしまっては状況は悪化するばかりだ。クレームの電話を受けた場合の応対の方法にはおおよその手順がある。

①相手の立場に立って同調する、②丁重にお詫びする、③具体的にクレームの内容を聞く、④すぐに対処方法を提示する、⑤クレームの申し立てに対し感謝の意を表す。

①では「それは、お困りでしたでしょう」と、相手の立場に立って同調する相手のクレームを受け止めているということを言葉で表現することが大切だ。

②の丁重なお詫びは大変重要。「大変ご迷惑をおかけいたしまして、本当に申し訳ございませんでした」と心からのお詫びをする。この時、敬語の使い方や言葉遣いには特に注意してほしい。

③そして、クレーム内容を時間の経過に沿って丁寧に聞く。

④そのうえで、早急な対策を講じれば、たいていの人は納得してくれるだろう。

⑤は怒鳴られたり、罵声をあびせられたりという状況の中では、人間の感情としてはなかなか感謝するということは難しいが、ここはひとつ「ビジネスチャンス」と捉えて、「貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます」と感謝の気持ちを述べてみよう。

クレーム電話は相手の貴重な意見を聞くことの出来るチャンス。次のビジネスチャンスにつなげるためにも感謝の気持ちを忘れないでほしい。その気持ちを真摯に伝えてくれるのが、正しい敬語なのだと思う。

# VOC削減に貢献！

## コストダウンと作業時間削減が同時に可能！！

一液ベースコート塗料

**PRO TOUCH**
**プロタッチ**

### 1 ムラ取り不要

ムラが出にくく、ムラ取りなしでも仕上げが可能。

### 2 ボカシやすい

ミストのなじみが良く、ブレンダーなしでボカシ塗装が可能。

### 塗装回数が少なくてすみ 隠ぺい性も良いので

作業時間 **30～50%減！**

塗料使用量 **20～30%減！**

VOC量 **20～30%減！**

更に、車両用エコシンナーを用いてハイソリッド仕様にすることにより

VOC量 **50%削減可能！**

※いずれも当社比


ロックペイント株式会社

本　　社／〒555-0033／大阪市西淀川区姫島3丁目1番47号
TEL(06)6473-1055　FAX(06)6473-1000
福岡営業所／〒811-0119／福岡県糟屋郡新宮町緑ヶ浜3丁目2番1号
TEL(092)962-0661　FAX(092)963-1241
岡山営業所／〒701-1134／岡山市北区三和1000番34
TEL(086)294-1201　FAX(086)294-6966
営　業　所／札幌・仙台・東京・西関東・名古屋・明石
ロックペイントのインターネットホームページ　http://www.rockpaint.co.jp