

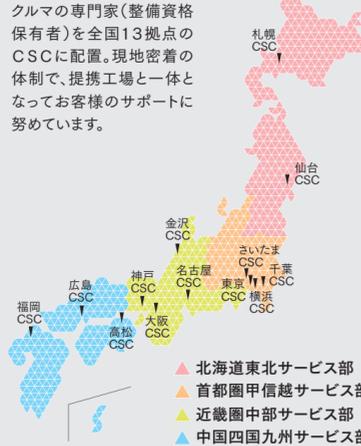
## 会社概要

### 住友三井オートサービス株式会社

- [本社]**  
 ◆東京本社／  
 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティビル  
 ◆大阪本社／  
 大阪府大阪市中央区北浜4-5-33 住友ビル
- [拠点数]**  
 ◆本社・支店・エリアオフィス 47拠点  
 ◆カスタマーサポートセンター(CSC) 13拠点
- [車両保有管理台数]** 77万台(グループ合計)  
**[車両関連マネジメント総数]** 136万契約(グループ合計)
- [グループ会社]**  
 ◆マツダオートリース株式会社  
 ◆株式会社エース・オートリース  
 ◆株式会社セディナオートリース  
 ◆SMAサポート株式会社  
 ◆スペース・ムーブ株式会社  
 ◆Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service(Thailand)Co., Ltd.  
 ◆Summit Auto Lease Australia Pty Ltd.  
 ◆SMAS Auto Leasing India Private Limited  
 ◆日立キャピタルオートリース株式会社  
 (持分法適用会社)

### [CSC配置図]

クルマの専門家(整備資格保有者)を全国13拠点のCSCに配置。現地密着の体制で、提携工場と一体となってお客様のサポートに努めています。



## 社長挨拶

「いつも  
 ありがとうございます」



平素は格別のご支援を賜り厚く御礼申し上げます。住友三井オートサービスは2007年10月に住商オートリースと三井住友銀オートリースが合併して誕生し、昨年10月に10周年を迎えました。

現在の車両保有管理台数は77万台、車両関連マネジメント総数は136万契約となり、国内トップ水準、世界では第8位になるまで成長する事が出来ました。当社は、従来より質の高いメンテナンスサービスをご提供し、お客様に安全安心に車をご使用頂く事を最重要方針と位置付け、そのための体制を整え、活動を行ってまいりました。

全国18,000の整備工場ネットワークを通して、点検整備・修理等をご提供しておりますが、全国13ヶ所に設置したカスタマーサポートセンターに整備資格を持つスタッフを配置し、現地に密着してお客様をサポートし、整備工場への指導・協力を行う体制を整えております。これは他社にない当社の強みです。

今回当社のメンテナンス体制、活動の一端をご紹介させて頂き、当社のメンテナンスへのご理解の一助にして頂ければという思いでSMASメンテナンスニュースを発刊する事に致しました。この小冊子が皆さまにとって何らかのお役に立つものとなりましたら誠に幸甚に存じます。

これからの自動車産業は、EV化や自動運転化などクルマ自体が大きく変わり、ビッグデータやAIの活用、シェアリングの拡大などクルマの使い方も変化していく事が予想されますが、当社は時代の変化に対応して常に適切なサービスを提供し、皆様と共に大きく発展出来る様努力致します。

引き続きのご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長  
 露口 章

## SMAC提携メンテナンス工場訪問

Volume

### ① 株式会社 西出自動車工作所



〒550-0013 大阪市西区新町1-11-17

[代表者]代表取締役社長 西出謙次

[TEL]06-6532-4301

[URL]http://www.nishide.co.jp/

SMASはお客様に安全安心なクルマをご使用いただくための質の高いメンテナンスサービスを提供するため、全国約240社のメンテナンス工場と「住友三井オートサービス・メンテナンス・クラブ(SMAC)」を組織し、技術研修、ディスカッションなどを行うとともに、将来のメンテナンスサービスのあり方の意見交換などさまざまな活動をしております。

提携工場を紹介する本企画のトップバッターは大阪の老舗中の老舗、西出自動車工作所(以下西出自動車)に登場いただきます。質問に対して、西出謙次代表取締役社長、三村伸二常務執行役員が答えてくださいました。

— まず特長、アピールポイントをお願いします。

西出自動車/まずは歴史です。クルマというものがほとんど存在しない昭和10年、大阪府港区夕風橋で西出自動車工作所の称号で事業を開始しました。“工作所、の名前のとおりパーツを自製して修理、メンテナンスしていたようです。

戦後は日本車が凄いい勢いで増えてきたので、昭和30年代後半には、整備の対象を輸入車中心から国産車にシフトしていきました。

民間車検制度については大阪から始まり、弊社を含めて3社が同時に名乗りを上げ、昭和37年に大阪陸運局より指定自動車整備事業者の指定を受けました。民間業者としては日本で一番若い3番の指定番号がその証です。

— 創業して徐々に規模を拡大されたということですね。

西出自動車/そうですね。昭和26年に現地に転移、昭和40年に大淀工場を設立し、現在も基本この2拠点で自動車整備を展開しています。昭和40年代は修理がメインということもあり修理工場として生業していたわけですが、整備工場へと転換を図りました。また、整備工場に営業を配備することで、売上は安定しましたが、本当のターニングポイントはこの後に訪れます。

— どのようなターニングポイントですか？

西出自動車/次に着手したのが“契約整備、です。一定料金でクルマの面倒を見ますよ、という、つまり現在のメンテナンスリースの先駆けといえるシステムを構築しました。このシステムでノウハウを蓄積し、住商オートリース(住友三井オートサービスの前身)さんとのお付き合いが始まり、現在に至っているので、これが大きなターニングポイントです。

— そのほかアピールポイントはありますか？

西出自動車/何よりも重視しているのが“品質、です。平成21年に社長に就任以来、毎年全社テーマを全体会議で決め、それに向かって邁進しています。品質の向上がお客様に満足感を与え、それがニシデに任せておけば安心、ということに繋がります。

品質向上のため、弊社では整備士は資格所有者しか採用していません。また、整理、整頓、清掃、清潔、躰、作法を6Sとし、約20年前から全社員に徹底しています。

— この先どのような整備工場になりたいですか？

西出自動車/自動車メンテナンスリース受託工場のサービス品質No.1になりたいですね。品質にはこれからもこだわりを持ち続けていきます。

次世代車両のシェアが拡大する中で、開業日が総合病院や専門病院と常に連携しているように、ニシデにおいてもメーカー販社と連携できるような環境を確保し、日頃からお客様の立場になって、リース契約開始から契約満了まですべての窓口となり、整備カルテによる管理を徹底して、安心してお客様から任せられる車両の主治医を目指しています。



## 全国CSC巡り

Volume

### ① 大阪CSC

〒541-0041 大阪市中央区北浜4-5-33 住友ビル

[TEL]06-6204-1235

[管轄エリア]大阪府、京都府、滋賀県、和歌山県、奈良県

[管轄提携工場数]約1,700

[管轄メンテナンス管理台数]約58,000台

本紙ではメンテナンスサービスの核をなすカスタマーサポートセンター(CSC)を毎号紹介していきます。第1回は西日本最大規模を誇る大阪CSCを取り上げます。そこで、大阪CSCの山口大路(だいち)センター長に話を聞いた。

— 大阪CSCの特長、アピールポイントは？

山口/大阪CSCでは2府3県(大阪、京都、滋賀、和歌山、奈良)を12名のスタッフで担当しています。1日たりとも同じ日常を過ごすことがなく、とてもやりがいがあります。

— 地域によるユーザー、カスタマーの特長はありますか？  
 山口/これはあります。気質というものに密着に絡んでくるからです。本音をいって成功するところもあれば逆もあります。しかし、個人的にはお客様に対してはいつも本音でぶつかったりしていきたいと思っています。

— 最後に一言お願いします。

山口/これから全国各地のお客様、工場のみならず質の高いサービスが提供できるように日々努力してまいります。どこかの土地でみなさまとお会いすることを楽しみにしています。



続いて登場するのは、CSCではただ一人の女性総合職である、大阪CSCの木戸綾子。女性ならではの苦労話などを聞いた。

— 最初にサービス業界において女性であることのメリット、デメリットがあれば教えてください。

木戸/お客様や提携工場に出向いた時、最初に驚かれることが多いですね。クルマ=男性のイメージをお持ちの方には、“女性にクルマのことを相談してもわかるの?”と思われることもあり、理解を得られず苦労をしたこともあります。逆にこの業界では女性が珍しいので名前を覚えてくれやすかったり、女性のお客様からは女性のほうが話しやすい、とおっしゃっていただいたりと、女性であることについては良い面も悪い面もあります。

— 現在の職業に就くにあたり、クルマに興味を持っていましたか？

木戸/特別クルマが好きだったということはありませんが、実家の近所に自動車関連の仕事に従事の方が多く、実際に私の周りにも多くいました。そのため、仕事=クルマ関連というイメージがあり、一般の女性に比べるとクルマに対し興味は持っていたと思います。入社後はクルマに携わる機会が増え、よりクルマが好きになりました。

— 最後に一言お願いします。

木戸/みなさまに安心してクルマに乗っていただけるようにサポートいたします。それからこれは重要なことです。故障予防のためにも定期点検のご入庫をお忘れなくお願いいたします。“予防整備、という認識を持っていただけると幸いです。

# SMAS Maintenance News

Sumitomo Mitsui  
 Auto Service  
 Company, Limited

SMASメンテナンスニュース

Volume

# 1

Winter 2018



# Sumitomo Mitsui Auto Service



そうだ、これからのクルマのこと、相談しよう。

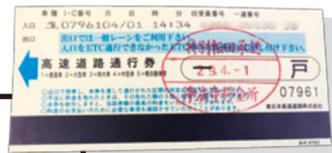
SMASメンテナンスサービスは、  
 現地密着のサポート体制により、  
 お客様に安全と安心を提供します!



トラブルも怖くない!  
クルマ豆知識

# クルマ豆知識

毎号タイムリーな話題、季節ネタなどを交えながら  
クルマについてためになる豆知識を  
取り上げていきます!



Travel Tips \_ 1

## 高速道路で目的地のインターチェンジを通り過ぎてしまった! 損をしない対処法は存在するの?

ひとつ先のICで「特別転回」

目的のICを通り過ぎてしまった場合、ドライバーがすべき対処の手順は以下のとおり。

【ETCを使用していない場合】

- ①次のICまでそのまま走る
- ②料金所の一般レーンに入り、係員に通り過ぎたという事情を説明
- ③通行券に『特別転回』の承認印が押される
- ④料金所を出てUターン(料金所を出てすぐUターン路がある場合と、一般道まで進んでからUターンする場合があるので指示に従う)
- ⑤IC入口料金所の一般レーンで係員に再度事情を説明
- ⑥本来降りるICまで引き返すことができる



Travel Tips \_ 2

## 冬場のトラブル(凍結編)

クルマが凍結することに慣れ、その対策をしっかりとっている降雪地域のドライバーに比べ、都市部のドライバーはその点が脆弱。凍結トラブルで苦しめられないための方策を伝えます!

フロントガラスの凍結防止対策

古典的だがカバーをかけるのが一番効果的。面倒なら撥水スプレー(防水スプレー)を夜間ガラス面にかけておけば、簡単に解氷できる。完全に凍ってれば暖機をしてぬるま湯をかけよう。

ドアの凍結対策

雨によってドアの内側やゴムパッキンの部分が濡れてしまい凍る。凍結したドアを強引に開けようとする凍って脆くなったゴム類が損傷する恐れがあるので要注意。ドアの凍結防止対策としては、クルマを降りる際にドア付近の水滴を除去しておくことが重

要。さらに、凍結防止剤を塗っておこう。特に雨が降った日には気をつけたい。

鍵穴が凍結した時の対策

最近のクルマはスマートエントリーキー、キーレスエントリーが一般的だが、古来のカギを使っている人は鍵穴が凍結するとクルマの中に入ることができない! 鍵をライターであぶり、熱くして鍵穴に差し込む、ぬるま湯をかける(お湯がない場合、コンビニなどで温かい飲み物を購入)など、原始的ではあるが熱で溶かすしかない。冬場の洗車時は鍵穴をテープなどでふさぐと凍結防止にもなる。

ワイパーの凍結対策

ワイパーを寝かせたまま駐車しておく、凍結して張り付く恐れがあるので(ブレード破損の要因となる)、降雪地域で駐車する場合、ワイパーを立てるのが一般的。また、モーター部分が凍ると、ワイパーが動かなくなるため、ぬるま湯をかけて溶かす。

# メンテナンス 品質向上活動

SMASでは高度かつ急速に進化するクルマに対応するため、提携メンテナンス工場を対象とした、さまざまな研修会を開催しています。今回は主要提携メンテナンス工場で組織する「住友三井オートサービス・メンテナンス・クラブ(SMAC)」で実施中の「ブロック研修会」を紹介します。

## ブロック研修会

SMACでは全国の地域を8ブロックに分割し、当社のカスタマーサポートセンター(CSC)が主催するブロック研修会を開催。参加者は工場長またはサービス関連責任者を対象とし、この研修会を通じて他のSMAC会員の現状、同業者で抱える共通課題をどのように克服しているのかなど、グループディスカッションを交えて「他社を知る機会」を設け、これまでにレベルアップを目指してきました。

2017年度は全国12カ所、計16回のブロック研修会を開催し、住友ゴム工業様のご協力により「ダンロップサービスアドバイザー資格取得」も取り入れ、タイヤ知識の向上を目指しました。今後もSMACとCSCが常に連携し、お客様に満足頂けるサービスを提供できるよう、この研修会を継続します。



# SMAS流クルマ研究

カーライフを充実  
させる情報満載!

クルマのことを知ると、クルマがもっと楽しくなる!  
毎号、カーライフを充実させる  
情報満載でお届けします!

Volume \_ 1

## インジケーター/警告灯(ウォーニングランプ)

クルマは日々進化していますが、興味を持つことがクルマを理解する最大の秘訣。今さら聞けない、意外なこと、もっと詳しく知りたいことなど、クルマに関する情報、知識をここでは伝授していきます。メーターパネルには幾つもの警告灯(ウォーニングランプ)があり主に赤と黄色の2種類に要注意(青、緑は表示灯)。赤色は「速やかに停車して対処が必要」、黄色は「速やかに点検が必要」という意味だ。



## 赤は走行厳禁、黄は要点検



オイル/油圧  
警告灯

エンジンオイルの警告灯で、残量だけではなく油圧が低下した場合にも赤く点灯する。走り続けるとエンジンが焼き付くなど重大なトラブルになる可能性がある所以要注意。



セキュリティ関連  
警告灯

エンジンを切った状態で赤く点滅するのは、警告ではなく、イモビライザー等のセキュリティシステムが正常に作動していることを知らせている。しかしエンジンがかかった状態、走行中などに点灯した場合は重大なトラブルの可能性があるので要連絡。



燃料  
警告灯

点灯ですぐにガス欠するわけではないが、速やかに給油しよう。横の三角形は給油口が左右どちら側にあるかの表示で、この写真の場合、給油口は左側だ。



バッテリー  
警告灯

バッテリーの残量がなくなった時に赤く点灯。バッテリーそのものが劣化して性能ダウンというよりもオルタネーター(発電機)のトラブルの可能性が高く、最終的に走行不能になってしまう。



ハイブリッド  
警告灯

ハイブリッドシステムの異常時に点灯。同時に警告アラームが鳴るものもある。



オートマチック  
警告灯

ATフルードがオーバーヒートしている時に黄色の点灯。路肩などでボンネットを開けて警告灯が消えるまで冷却しよう。走行不能ではないので整備工場などで要確認のこと。無段階変速装置のCVTも同様にCVT警告ランプが点灯するが、AT警告ランプと同じ。



排気温  
警告灯

排気温度が異常に上がった時に赤く点灯。速やかにクルマを止めて冷却しよう。時間が経過しても消えない場合は、整備工場などに相談しよう。



半ドア  
警告灯

いずれかのドアがキッチリと閉まっていない場合に点灯。バックドアも要確認のこと。半ドアのまま走行すると走行中にドアが開く危険性あり。



ABS  
警告灯

ブレーキアシストシステムに異常が発生した時に黄色く点灯。走ることはできるが、ABSが作動しないと、急ブレーキ時にタイヤがロックしてコントロールできなくなることがあるので要注意。



ブレーキ  
警告灯  
(赤色)

これはパーキングブレーキを作動させている時にも点灯するが(最近ではP表示もあり)、そうでない時に点灯したら大問題。ABS、ブレーキフルードが不足している、ブレーキ油圧の異常、ブレーキブースターの異常などが考えられるので、わずかな距離でも絶対運転してはいけない。



シートベルト  
警告灯

シートベルト未装着だと赤く点灯。同時にアラームが鳴るクルマもあるのですが、助手席にカバンや荷物を置いた時、一定以上の重さになると座席内のセンサーが人が乗っていると認識して点灯するが故障ではない。



ブレーキ  
警告灯  
(黄色)

ブレーキ警告灯が黄色に点灯した場合、ハイブリッドなどの回生協調ブレーキ機能、電動型制御ブレーキシステムにトラブルを抱えている可能性がある。同じブレーキ警告灯でも赤と違い走行禁止ではないが、安全に直結する重要なブレーキだけに慎重に。



アイドリング  
ストップ  
警告灯

緑色に点灯すれば現在アイドリングがストップしていますよ、というサイン。ブレーキから足を離す、一定以上の時間が経過すると自動でエンジンが始動する。しかし、これが黄色く点灯すると、バッテリーの残量の警告サインで、バッテリーの交換が必要になる。



水温  
警告灯

エンジンの冷却水の温度が上がりすぎた時(オーバーヒート)に赤色に点灯または点滅する。青色はエンジンが暖まっていないので、高回転まで回したりするとエンジンを傷めるので要注意。



エアバッグ  
警告灯

エアバッグまたはプリテンションシートベルトになんらかの異常がある時に赤く点灯または点滅。走ることはできるが、安全運転を心がけて整備工場などで要チェック。



エンジン  
警告灯

エンジンに関連するさまざまなセンサーの異常を感じて黄色に点灯。なかでも排ガス濃度やO<sub>2</sub>センサーの異常が多い。欧州車は点きやすい。ただし、赤色に点灯したら、エンジンに重大な異常を感じたことになるので走行不可。速やかに路肩などに停めて整備工場などに連絡。



横滑り防止装置  
警告灯

クルマの横滑りを感知し、システムが作動した時に瞬時に黄色く点灯(すぐに消える)。横滑り=危険ということで、ドライバーに黄色で警告するがシステムの故障ではない。任意でカットした場合はOFFの文字とともに常時黄色に点灯し、注意を促している。

# SMASの活動

【CSR活動】

SMASは本業を通じたクルマに関する課題解決のほかに、いろいろな活動をサポートしています。ここではその活動についてクローズアップします。

## 「日本車いすフェンシング協会」支援 (2017年4月~開始)

- ◆2020年の東京パラリンピック競技である「車いすフェンシング」を支援するため、ゴールドパートナー契約を締結しました。
- ◆業界リーディングカンパニーとして、交通事故ゼロへの取組は重要な責務です。これまでもリスク・マネジメント・ソリューションとして自動車事故削減サービスをお客様に数多く提供してきました。
- ◆しかし、自動車事故はゼロにはならず、事故に遭われ、その後遺症などが残ってしまった方もおられます。このような方々へのサポートも大事だと考え、スポーツを通じて夢と希望を持ち、だれもが生きがいのある生活を送れる社会を願い、車いすフェンシングの普及を支援していきます。

