

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 38拠点
- ◆カスタマーサポートセンター(CSC) 12拠点

【車両保有管理台数】
102万台(グループ合計、2023年9月末時点)

【車両関連マネジメント総数】

193万契約(グループ合計、2023年9月末時点)

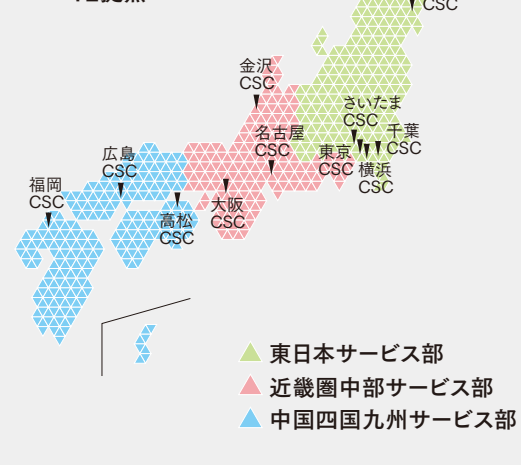
【グループ企業】

- ◆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
- ◆MOBILOTS株式会社
- ◆Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service (Thailand) Co., Ltd.
- ◆Summit Auto Lease Australia Pty Ltd.
- ◆SMAS Auto Leasing India Pvt. Ltd.
- ◆PT SMAS Mobility Indonesia

【CSC配置図】

クルマの専門家(整備資格保有者)を全国12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。

— カスタマーサポートセンター
12拠点



SMAC提携メンテナンス工場訪問

Volume

13 株式会社プライベート大沼

〒963-8844 福島県郡山市賀庄44-1

【代表者】代表取締役 大沼栄一

【TEL】024-945-0605



今回は雪が舞う、福島県郡山市にある株式会社プライベート大沼様を訪問。地域に根付くメンテナンス工場のあり方を、大沼栄一代表取締役様に伺いました。

— 御社の歴史をお教えてください。

大沼 / 私が生まれたとともに育ってきた工場です。誕生してから53年、私も53歳です。先代の父が2010年まで代表を務め、私が2代目です。ここを立ち上げる前、父は縁あって東京のトヨタディーラーに関わっていたのですが、その社屋を見て「いつかこのような工場を作りたい」という夢を描いて始めたという話を聞かされました。

当初は現在の半分の面積で、少しずつ敷地を広げて現在に至ります。業態(業種)は一貫して自動車整備です。クルマの販売も行っていますが、平成17年からボッシュカーサービスの販売も行っていましたが、平成17年からボッシュカーサービスのボランティアチェーンをやっており、輸入車整備を求められる方はこのボッシュ



のボランティアチェーンをやっており、輸入車整備を求められる方はこのボッシュ

全国CSC巡り

Volume

13 MCC (メンテナンス・コンタクトセンター部)

〒163-1434

東京都新宿区西新宿3-20-2東京オペラシティビル

【TEL】03-6838-0083

これまで各地のカスタマーサポートセンター(CSC)にインタビューをしていますが、今回は東京本社にあるメンテナンス・コンタクトセンター部(MCC)第一グループの津島隆紀グループマネージャーに話を聞きました。

— メンテナンス・コンタクトセンター部の業務内容とは?

津島 / リース車両のメンテナンスをしていただいている提携工場さまからの修理や整備に関するお問い合わせを電話で受ける部署になります。基本的に提携工場さまに直接お会いすることはなく、電話対応になります。

また、修理や点検を行う際の代車の手配や、エンジンなどの大きな部品を交換する場合は、その発注なども行っています。



シュの看板を見てこられる方も多くですね。
— ADASなど、最近クルマが高度化していますが、それら先進技術への整備対応はいかがでしょうか?
大沼 / エーミングはできるように対応していますが、今後は自動調整になっていくのかな...と思っています。EVやハイブリッド車への対応はもちろん、万全にしています。

この地域ではトヨタ車体のコムスという一人乗りEVを使用しているお客様がいらっしゃるのですが、そのコムスのメンテナンスを引き受けています。それをきっかけにトヨタ車体の人と直接やりとりができるようになり、EVの故障診断などの勉強会を実施するなど、良い関係が築けています。

— 今抱えている問題はありますか?

大沼 / 人材不足は深刻で、抱えている問題ですね。求人を出していますが...。現状、メカニックは30~40代半ばの者もあり、平均年齢は超高齢化まではいかないですけど、高齢化の域に入りつつある感じですね。

— 今後、このような整備工場にしたい、というのはありますか?

大沼 / 格好良い言い方で「オンリーワン」を目指している、ということでしょうか。お客さまから、信頼を得て「プライベート大沼にしよう」と指名してもらえるような「オンリーワン」。

それには「サービス力」と「人」が大きく関わると思います。人が良くなければいい仕事はできないし、いいサービスをお客さまに提供できないからです。

また、メカニックが直接、お客さまと接したり、提案したりするのも私どもの特色です。それも人がカギを握っています。

さらには会社内のコミュニケーションも大事です。そういう意味では、私は代表者ですが、働いているみんなの「近い存在」でいたいですね。

カスタマーサポートセンターは管轄エリアの提携工場さまと直接対する部署ですが、私たちは全国の提携工場さまと、電話で対応できることを行っています。

— 電話だけのやりとりでやばいことはありますか?

津島 / 相手の表情や態度がわからないなか、声だけで判断していく難しさは感じています。声から相手の気持ちを汲み取りながらやっていくのが電話対応の難しさですね。電話でコミュニケーションができないわけではありませんし、電話でできるようにするのが私たちの仕事だと思っています。

— 今後ありたい姿は?

津島 / AIやIoTといったテクノロジーが進み、人が介しない部分が今後は増えていくと思いますが、私たちは「メンテナンス・コンタクトセンター」という名前のとおり、人のコミュニケーションが非常に重要な部署であります。提携工場さまに対してのホスピタリティ、そして社内の連携といったコミュニケーションを図り、提携工場さまに信頼されるメンテナンス・コンタクトセンターになることを通じて、お客様におクルマを安心・安全にお使いいただけるようにしていく、というのがあるべき姿かなと思っています。

SMAS Maintenance News

Sumitomo Mitsui Auto Service Company, Limited

SMASメンテナンスニュース

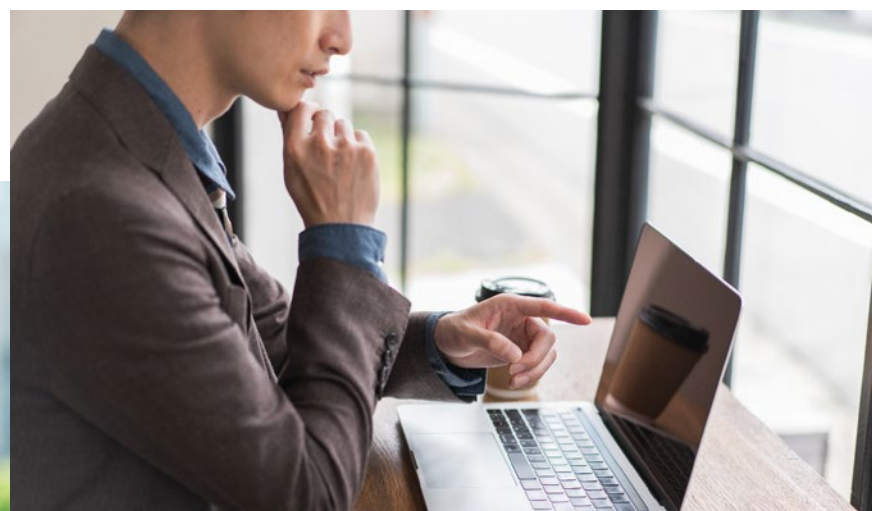
Volume 15

Winter/Spring 2024



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、
お客様に安心と安全を提供します!

SMAS-Driver's Campus
エスマス ドライバースキャンパス



安全運転教育の“新しい形”

SMAS-Driver's Campus

継続的な安全運転教育で、「社員の安全」と「企業のリスク管理」をサポートする新時代のソリューション

お問合せ・資料請求はこちら



SMAS-Driver's CampusはSMAサポート株式会社の商品です。

2023-2024年冬季のクルマ業界は新車が多くありませんでしたが、これから迎える春を機にクルマ業界も活性化。気持ちのいい気候の春にクルマを満喫しましょう!!

Sumitomo Mitsui Auto Service



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
クルマに関するためになる豆知識について
取り上げていきます!

Driving Tips _ 22

特徴的なサービスエリア／パーキングエリア

高速道路に設置されているサービスエリア(以下SA)、パーキングエリア(PA)についての豆知識と特徴的なSA/PAについて紹介していきます。なおSAとPAの違いですが、一般的にSAはサービスを提供するエリアとして、トイレ・売店・飲食店・ガソリンスタンドなどが備わっており、PAはドライバーや乗員の疲れや緊張をとるための休憩スペースとして、トイレ・売店が備わっている場所となっています。

高速道路のSA/PAの数

国土交通省の統計データ(2023年6月末時点)によると、高速道路のSA/PAは全国で886カ所あり、その内訳はSAが238カ所、PAが648カ所となっています。一般道からSA/PAを利用できるウェルカムゲートは321カ所に設置されています。



名神高速道路・大津SA

最も古いSA

1963年に日本初の高速道路として名神高速道路(栗東IC〜尼崎IC間)が開通しましたが、それと同時

オススメSA/PA

鈴鹿PA

鈴鹿サーキットに近いこともあり、PIT SUZUKAの愛称があります。F1マシン、レーシングカーが展示されることも多く、高速道路で最大のドッグランも人気です。



NEOPASA 駿河湾沼津

上下線とも駿河湾を見渡せますが、より迫力があるのは下り線。一方上り線は地中海の港町をイメージした建物が人気。ドッグランも広く、上り線にはペット用品店も併設。



徳光PA

上下線どちらのPAからも南北1.5kmに渡る広大な松任海浜公園にアクセスできる。バーベキューコーナーの利用のほか、夏場には海水浴も堪能できます。



淡路SA

明石海峡大橋を間近で眺められる絶景スポットで、下り線は冷暖房完備の大観覧車によって、1周15分の空中散歩を堪能することができます。



本四高速(株)提供

に設置されたのが大津SA(滋賀県)で、駐車スペースのほかトイレが設置されているだけという簡素なものでした。

一般駐車スペースが最大のSA

最も大きいのは東名高速道路の足柄SA・下り(静岡県)で、普通・小型車が517台、大型車が260台の合計777台で1位。一方足柄SA・上りは普通・小型車が516台、大型車が177台の合計693台で2位。



東名高速道路・足柄SA(下り)

最も標高が高いSA/PA

1位は東海北陸自動車道の松ノ木峠PA(岐阜県)で標高1085m、2位は中央自動車道の中央道原PAで標高は上りが936m、下りが950m。平地とは約6℃の気温差があります。

※駐車スペースは2023年3月時点のデータ



東海北陸自動車道・松ノ木峠PA NEXCO中日本 提供

刈谷PA

豪華トイレとして有名なデラックストイレは2022年4月にリニューアル。天然温泉&足湯もあり、リラクセスするには最高のスポットです。



広川SA

下り線は大型ショッピングモールのような大型施設があり、上り線の昭和食堂では日本の旧車が展示されていて、それを眺めながらの食事ができます。



那須高原SA

リゾート感あふれるエリアそのものが魅力的ですが、上り線のE-NEXCO野菜市場では那須周辺で採れた新鮮な野菜や果物が販売されています。



佐久平PA

PAからエスカレーターで入場可能なハイウェイオアシス『パラダ』は、グリーンシーズンはアスレチック、ウィンターシーズンはスキーと、一年中家族で楽しむことができます。



[SMAS流クルマ研究]

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!

カーライフを充実
させる情報満載!

Volume _ 18

自動車用ホイールの基礎知識とメンテナンス

ホイールの最も重要な役割は、クルマの動力をタイヤに伝えることにあります。同時にアルミホイールは走行性能の向上のほかドレスアップという側面もあります。ここではクルマのホイールについて見ていきます。

ホイールの素材

ホイールの素材としては、鉄、アルミニウム合金、マグネシウム合金、カーボンといった素材がありますが、一般的なのは鉄、アルミニウム合金ですので、今回はこの2つについて触れていきます。

素材が鉄のスチールホイールのメリットは、安価で耐久性に優れているという点で、エントリーグレードに標準装備されているのはそのためです。一方、アルミホイールはデザイン性に優れ、16インチ以下の場合、運動性能に直結するばね下の軽量化にも貢献します。

ホイールの製造方法

スチールホイールは、冷やしてプレスして成型します。これがアルミホイールとの大きな違いで、プレスで成型するためデザインの自由度が低く、複雑なデザインが作りにくい要因となっています。

それに対しアルミホイールは大きく分けると鍛造と鍛造の2種類があります。鍛造・鍛造とも溶かしたアルミニウム合金を金型に流し込んで冷やして固めますが、鍛造は冷却時に高い圧力をかけるという特徴があります。デザインの自由度が高いのは鍛造で、製造コストが安い、メーカー純正品、アフター用品として販売されているものの多くは鍛造ホイールとなっています。一方鍛造ホイールは強度・剛性の確保と軽量化が両立できるというメリットがありますのでスポーツ走行などに向いていますが、製造コストが高いというデメリットもあります。

スチールホイールの車両の場合、デザイン性を高めたり、ホイールの汚れを防止する目的でホイールカバーを装着するケースがあります



アルミホイールの構造種類

ホイールはフランジ(ホイールとタイヤの接合部分)、リム(ホイールの外縁部分)、ディスク(リムとハブボルトをつなぎ合わせるための円盤状のパーツ)という構成になっていますが、それらをすべて一体成型したものが1ピース、リム部分とディスクを別体で成型して、ボルトや溶接によって接合したものが2ピース、2ピースのリム部分をインナーとアウトナーに分けたものが3ピースとなっています。スチールホイールは前述のとおりプレスにより成型しますので、基本的に一体構造の1ピースとなります。



フランジ(ホイールとタイヤの接合部分)、リム(ホイールの外縁部分)、ディスク(リムとハブボルトをつなぎ合わせるための円盤状のパーツ)で構成

す。それに対しアルミホイールはすべてのタイプが存在します。

1ピースは一体成型ですので高強度となり、2ピースはオフセットが細かく設定可能、3ピースはデザインの自由度が高いなどそれぞれメリットがあります。

ホイールサイズ表記の見方

7.5J×16 5H 114.3 40

ホイールサイズの表記について、「7.5」はホイールのリム幅をインチ表示、「J」はフランジ形状を表しておりJ規格とJJ規格があります。「16」はリム径をインチ表示、「5H」はホール数(ホイールナットの数)、「114.3」は各ホールの中心点を結んだ円の直径で、PCDと呼ばれます。最後の「40」は、リム幅の中心線を基準に、取付面がどれくらい外側/内側にあるかというインセット量をmmで表しています。インセットがプラスであれば中心線から外側に、マイナスであれば内側に取付面がある、ということになります。



ホイール表記は市販品のホイールに変換するときなどに知っているとうり便利

ホイールと錆

ホイールは、スチール、アルミニウム合金ともに錆の発生には要注意です。スチールホイール、アルミホイールとも錆の要因は、傷と表面のコーティングの剥離です。ホイールキャップの付け根部分はコーティングが剥離しやすいので要注意です。

スチールホイールの赤錆、アルミホイールの白錆は放置しておくとうり広がり、見た目が悪くなるだけでなく素材の劣化に伴う耐久性への影響が懸念されます。錆の面積が広がると、表面を切削するなど大掛かりな処置が必要となるため、早期の除去が必須です。

ホイールの傷と補修

ホイールを縁石などで擦って傷つけてしまった場合に放置しておくとうり前述のとおり、錆の原因となります。錆以外にも変形している場合は、エア漏れなどを引き起こすこともあります。その際は専門店に相談して修復するか、交換するかを選択することになります。

一方、軽微な擦り傷に関しては、①ホイールの傷部分の洗浄→②サンディング→③パテなどの専用修復剤で傷を埋める、という工程によって補修可能です。補修後は耐久性と保護性を高めるためにホイールコーティング剤を塗布するのがお薦めです。

ご注意ください!

トラックだけでなく乗用車においても、冬用タイヤ、夏用タイヤへの履き替え後に走行することによってホイールとナットの「当たり面」が変化し、ナットの緩みが発生することがあります。クルマを使用する前の日常点検において、タイヤの空気圧と共にナットの緩みなどが無いか確認することが重要です。



アルミホイールはキズを放置しておくとうり、白錆の原因となる



スチールホイールの錆は放置しておくとうり、このレベルになり使用不可能



錆のように見える赤褐色のものはブレーキダスト、ホイールに固着すると落ちにくいので、マメな洗浄が必要

メンテナンス 品質向上活動 (番外編)

SMASでは、提携メンテナンス工場を中心とした224社で「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、品質向上を目的に様々な研修会を開催しています。今回は、番外編として年に一度、全国のSMAC会員が参加する「SMAC総会」についてご紹介します。

SMAC総会

SMACでは、年に一度SMAC会員および賛助会員が一堂に集う「SMAC総会」を開催しています。2023年度は、10月19日に広島県で開催しました。SMAC総会では、メンテナンスサービスに対する品質向上意識を高めていただくために、点検実施率や、車検満了日前の入庫を効率良く管理・実施できているかなど、リース車両をメンテナンスするにあたって重要な車両管理の分野で、特に優秀な成果を収めている会員を表彰しています。また、今回は株式会社日刊自動車新聞社の花井真紀子社長に「自動車産業の未来」をテーマに講演いただきました。SMASでは、お客さまによりよいサービスをご提供するために、今後も各種研修会や総会などを通じて、SMASとSMAC会員双方のレベルアップを図っていきます。



SMASの活動

【サステナビリティ】

SMASは、経営理念の中で「お客さまから支持される新たな価値を提供し続け、クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献する」ことを掲げ、サステナブルな社会を目指しています。その取り組みの一部を紹介いたします。

EV試乗会

◆SMASでは、カーボンニュートラルに関心の高いお客さまに対し、EV化推進に向けてEVを体感していただくことを目的とした「EV試乗会」を開催しております。◆2023年11月29日には、愛知県環境局・名古屋港管理組合の後援を受け、名古屋港にて「SMAS EV展示 & 試乗会」を開催いたしました。◆本イベントでは、EVとガソリン車を乗り比べていただくことができるだけでなく、充電設備などの展示も合わせて行いました。会場には、EV、FCVなど計20台をご用意し、多数のお客様にご参加いただきました。また、当日の模様は、日刊工業新聞社、日刊自動車新聞社、テレビ愛知などメディアでも報道されました。◆今後も各地で試乗会を行い、車両本体だけでなく充電設備などのサポート体制を含め、お客さまへ積極的にEV導入を提案してまいります。

