

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

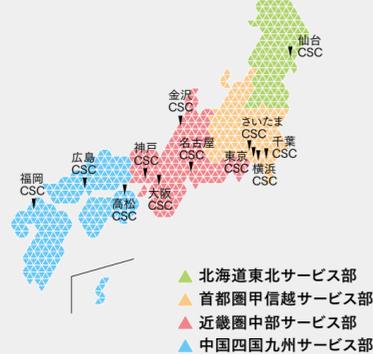
【拠点数】

- ◆本社・支店・エリアオフィス 44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】137万契約(グループ合計)
 【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
 ◆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

【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。

— カスタマーサポートセンター
 — 13拠点



営業部門長挨拶

「変化する時代に合わせたサービスを提供します」



営業部門長
 国武 正史

日頃より住友三井オートサービスのメンテナンスサービスをご利用いただきありがとうございます。

弊社は、全国13カ所に配置した整備資格を有するカスタマーサポートセンターを介して、全国18,000の整備工場ネットワークを利用してお客様にメンテナンスサービスを提供する「現地密着」のサービス提供を標榜しており、整備工場とサービスサポートセンター、弊社営業担当者が密接に連携することで、「お客様にご満足いただけるサービス」を実現すべく、日々活動しています。

自動ブレーキ標準装着車の増加やハイブリッド(HV)・電気自動車(EV)といった次世代自動車の急増等、自動車そのものを取り巻く環境は数年前と比較して著しく変化しており、また、お客様の自動車の利用形態も変わってきている状況の中、弊社並びに整備工場各社もこの変化に対応すべく、次世代を見据えた新たなサービスやソリューションの展開を推進していきます。

ご存知の通り、自動車整備業界は後継者問題や整備士のなり手不足等で厳しい環境が続いており、メンテナンスサービスについて、新たなご提案を差し上げる一方、お客様に様々なご協力をお願いするケースが増えることも考えられます。

お客様の利便性を損なうようなことにならないよう、最善を尽くしていく所存ですので、引き続きご協力の程よろしくお願いたします。

SMAC提携メンテナンス工場訪問

Volume

② 協和自動車株式会社



〒103-0004 東京都中央区東日本橋1-5-5

【代表者】取締役社長 市川秀明

【TEL】03-3865-3811

【URL】http://www.alex-kyowa.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。今回は東京の老舗、協和自動車株式会社を紹介します。

— 特長、アピールポイントは？

協和自動車／弊社は昭和21年7月に現本社の東日本橋にて操業開始しました。先代社長が戦後の復興のための物流においてクルマに可能性を見出したことが創業の最大の理由のようです。創業当時は国産車が走り始める前で、ほとんどは戦前に輸入されたシボレーなどアメリカ車を手がけていました。焼け残ったクルマをかき集めて、組み立てるところから始まっています。

こうして弊社は70余年を超えて培ってきた整備技術力をベースにカーライフ全般をトータルサポートしています。一般の整備工場さんと最も違うのは部品商をやっていることです。特に輸入車の部品は、ほぼ全メーカーの部品を扱い、全国展開しております。

また、弊社の工場はメルセデスベンツの本国指定工場として過去に優秀賞をいただきました。車両診断技術に関し



ましては、現在はポッシュカーサービス(BCS)として活動しています。

— メンテナンスリースとの関わり合いについてお聞かせください。

協和自動車／弊社はメンテナンスリースという分野の立ち上げから関与して、現在リース会社様の車両管理システムのベースとなるものも開発しましたし、お客様の駐車場に直接行って点検・整備する巡回サービスも始めました。ただ、この巡回サービスについては都心部は平停め駐車場が少なく、駐車スペース確保のため地下駐車場、タワーキングが激増、構造なども複雑になるなど環境の変化により巡回サービスが難しくなっているように感じます。

— 現在抱えている課題、問題はありませんか？

協和自動車／整備士の確保がかなり難しくなっています。弊社も大卒、自動車専門学校卒の方を対象に募集していましたが、それでは人員が確保できないため、工業高校、普通高校にまで募集の対象を広げているというのが実情です。日本人だけでは無理で、外国人の力を借りなければいけない時代になってきたのかも知れません。これも少子高齢化の影響が出ていると思います。

— クルマの新技術への対応はどうしていますか？

協和自動車／販売協力店としてディーラーのサービス部主催の新技術講習に必ず出席したり、SMASさんが主催する高度技術研修会などに積極的に参加することで最新技術を習得しています。また、進化のスピードに効率よく対応するために、昨年社内にテクニカルサポートセンターを立ち上げ、社内外の情報を一本化して、社内でも共有するようになっています。

— 将来どのような整備工場になりたいですか？

協和自動車／弊社は「共感企業」と称しまして、お客様に共感・共鳴していただくのと同時に、社員から協和自動車に入社してよかった、と感じられる整備工場を目指しています。お客様に対しては、「クルマのことで困ったことがあったら協和自動車においでください」というかたちをさらに推進して、お客様にとって身近で信頼の置ける存在になりたいと思っています。

全国CSC巡り

Volume

② 東京CSC

〒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】03-5302-6039

【管轄エリア】東京都(町田市除く)、山梨県

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)を紹介する『全国CSC巡り』で今回は東京都、山梨県を担当する東京CSCを取り上げます。東京CSCの永野和男センター長に日本最大の都市東京を担当する苦労などを聞いた。

— 東京CSCの特長、アピールポイントは？

永野／メンバーはいろいろな地域から集まっています。多彩な顔ぶれであり、特筆すべき点は自動車整備経験者が揃っていることで、自動車のメンテナンス関連で解決できないことはないかと自負しております。

— 東京といえば、交通渋滞もあり移動も大変ですよ？

永野／外出時の移動手段では、社用車よりも公共交通を頻りに利用しています。また、最近ではシェアサイクルも積極的に活用するなど、変わりゆくモビリティサービスを自らも体験・実践することで、新しいモビリティサービスの研究開発に貢献するだけでなく、お客様へのサービスの提案、アドバイスなどにも自らの経験から生かせるからです。

— 現在抱えている課題はありますか？

永野／整備学校の志願者数がここ10年間で半減しており、工場の整備士のなり手不足はかなり深刻な状況です。また後継者問題に端を発する整備工場の廃業なども頭の痛い問題です。お客様に満足頂けるサービスを提供するためにも、提携工場様の抱えている課題、問題に対して弊社が可能な限りサポートしていきたいと考えております。

— 地域によるユーザー、カスタマーの特徴はありますか？
 永野／人と人のつながりを大切に人情味あふれる地域だと感じています。それゆえ、仕事面でもとてもやりやすいで

す。ただ東京の場合、お客様の駐車場事情などで引取納車が大変です。立体駐車場なども多く、1台引き取るのにも時間がかかったりするのは悩みどころです。

— ユーザーのクルマに対する意識、要求は変わっていますか？
 永野／クルマを趣味的に捉える人と移動の手段と割り切る方では違いますが、年々クルマへの興味、関心が薄れてきているのを痛感します。メンテナンスの意識が低いほど、クルマは壊れないという考えが一般的ですので、壊れると大事件になります。

そのほかでは、法人のお客様の車種選びが変わってきていますね。カテゴリーでいえば昔ならいっぱい積載ができたライトバンなどが人気でしたが、現在は小回りがきいて運転しやすく燃費もいいコンパクトカーの人気が高くなっています。

— 東京CSCの今後あたり姿は？

永野／今後我々はいろいろなモビリティサービスを提供していかなければいけないと考えています。当社の強みであるCSCのユーザー現地密着活動で発生した内容をお客様に対して情報提供し、お客様ごとの使用状況に合ったサービスを提案するなど、お客様にとって身近な存在になりたいと思っています。



SMAS Maintenance News

Sumitomo Mitsui
 Auto Service
 Company, Limited

SMASメンテナンスニュース

Volume

2

Spring 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について
取り上げていきます!

⑥交差点は人身事故
の多発ポイントなので
油断大敵

Driving Tips _ 3

事故を起こさない運転術

クルマの運転において事故を起こさないために一番必要なことはスムーズな運転にあるが、運転し始めのビギナーにとっては至難の業。SMASメンテナンスニュースでは、事故を起こさない運転術を伝授します。

①正確なドライビングポジションをとっていますか?

間違えたドラポジは事故の要因となる。上級モデルなどではシートポジションメモリーが装備されているケースもあるので活用しよう。手順は以下のとおり。

- ①ハンドルを一番奥へ押し込む&ハンドルを一番下へ下げる
- ②シートを一番奥へスライド&座面を一番下へ下げる
- ③背もたれを腹部が窮屈になるくらいまで起こす
- ④背もたれを腹部に違和感がなくなるまで倒す
- ⑤アクセルペダル、ブレーキペダルを踏みやすい位置にかかとをセットする
- ⑥足(足首、ふくらはぎ、すね、もも)に違和感のない位置までスライド
- ⑦ボンネットの1/4が見えるくらいの位置まで座面を上げる
- ⑧両手をステアリング上部に乗せ、手首の付け根にくる位置がベスト
- ⑨ステアリングの間からメーターが見えるようステアリングの上下を調整

②クルマには死角があることを事前に把握すべし

クルマにはさまざまな死角が存在する。その死角を知っておくことで、事故を回避できる。数多くのパイロンに囲まれている写真(下)に注目。実は運転席に座った状態だとパイロンは1本も見えない。信じられないほど死角は多く存在する。



①正しいドライビング
ポジションは腕、脚に
余裕がある



②これだけの数のパイロンが運転席から見えないのは怖い



③高速道路では一般道よりかなり長い車間距離が必要

③高速道路での車間距離

100km/hで走行中のクルマは止まるのに100m(クルマ20台)必要といわれている。高速道路には車間距離確認表示板が設置されているが、ない場所では車線境界線を利用する。車線境界線は8mの白線と12mの空白区間の20mで構成されているので、5セットを確保すれば100mの車間距離となる(天候によっては車間距離はさらに必要)。いっばう、車間距離を開けすぎると、ガンガン割り込まれ、事故の危険性が上がる。たかが車間距離、されど車間距離なのだ。

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)」で実施した「高度技術研修会」をご紹介します。

高度技術研修会

SMASでは、2012年よりSMAC会員を対象に「高度技術研修会」を開催しており、直近では2018年1~2月にかけて3テーマ(計7回)の研修会を実施しました。この研修会は、全国最大規模の設備を保有する整備学校の施設をお借りし、一般の整備工場には無いエンジンの模擬訓練装置やハイブリッド車のカットモデル等を用い、疑似的に故障を作り上げ、トラブルシューティングを行います。他にも、座学や復習テストを行うなど、1回あたり1.5日間みっちり研修し、参加者からも大変よい評価を得ています。同校では、多数の学生が未来の整備士やフロントレディを目指し学んでいます。その横でSMAC会員がプロとして整備を学ぶ姿は、学生の良き模範ともなっています。



一般道は高速道路に比べて危険因子が多いため、運転はより注意が必要

④斜めに合流する時にどっちにウィンカーを出すのが正解?

走行している車線に停止線があれば、曲がりたい方向、停止線がない場合は右にウィンカーを出す。ちなみに、高速道路で助走路(左)から本線(右)へ合流する場合は、右ウィンカーを出すのが正解。

⑤交差点に潜む危険

人身事故の約半数は交差点で発生。交差点の事故形態では、追突事故(41%)、右折時事故(25%)、左折時事故(11%)となっていて気が抜けない。事故をしないためには、視野を広くする必要があり、前走車がいる場合は、その動きをしっかりと見ること。右折時には、直進車両の有無、2台目のクルマの動向、右折した先の横断歩道の状況などに注意すれば、事故の危険性は格段に下がる。

事故多発ポイント

日本損害保険協会が発表した平成28年の集計で事故の多かった交差点ワースト10を発表。この交差点やその近辺を走る時は特に注意が必要だ。

順位	都道府県	市・区	交差点名
1	福岡県	北九州市小倉南区	湯川交差点
2	東京都	板橋区	熊野町交差点
3	静岡県	浜松市中区	中沢町交差点
3	大阪府	大阪市天王寺区	上本町6丁目交差点
3	大阪府	大阪市平野区	瓜破交差点
3	福岡県	福岡市西区	外環西交差点(青果市場入口交差点)
3	佐賀県	佐賀市	佐賀北警察署前交差点
8	北海道	札幌市西区	国道5号新川通り交差点
9	東京都	葛飾区	青戸8丁目交差点
9	静岡県	浜松市中区	下池川町交差点
9	福岡県	北九州市小倉北区	清水交差点
9	福岡県	福岡市東区	新二又瀬橋交差点
9	宮崎県	宮崎市	デパート前交差点(橋通3丁目交差点)



[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! Volume _ 2

カーライフを充実
させる情報満載!

基本

- ウィンドウロック**
助手席、後席のパワーウィンドウを開閉できないようにする。小さい子どもを乗せる時は必須
- フォグランプ**
フォグ点灯で雨や濃霧で視界を確保できると同時に自らの存在を他車、歩行者にアピール
- エアコン**
エアコンを作動させたい時に押す。このボタンを押さなければ冷氣、暖気は出てこない
- 内気循環/外気導入**
通常は外気導入で走行し、渋滞時、トンネルなど空気の悪い場所を走る場合は内気循環

走り関連



電動パーキングブレーキ

操作は簡単で、ブレーキを踏み込んでスイッチを引くとブレーキがかかり、押すと解除

SPORT

トランスミッションを制御してエンジンパワーが出やすくする。登り坂で効果抜群

クルーズコントロール

アクセルを踏まなくても一定速度で走行できる。高速道路で5%程度の燃費向上も可能

アイドリングストップOFF

エンジンが止まることでエアコンの効きが悪くなる場合、長い渋滞時にカットできる

ECO MODE

スポーツモードの逆。パワーを抑え、エアコンの作動を制御することで燃費を向上させる

EV MODE

ハイブリッド車でモーターのみで走行するモード。約55km/h以下で作動が可能

クルマのボタン・スイッチ類

快適性 & 利便性



デフロスタ

ガラスの内側の曇りを取る時に使用。扇形がフロント、長方形がリア。別名デフォッガー

インパネ照度

メーター類の明るさを手動調整。夜間の運転で眩しすぎる時は暗くすると運転しやすい

パワースライドドア

運転席から左右のスライドドアを開閉することができる。ミニバンの安全性にも貢献

アクセサリ電源

ONにすると、インパネ等に設置された100V電源を使うことが可能。かなり使えて重宝

情報表示

メーカーによって機能などは違うが、燃費、航続距離、車両情報などを見ることが出来る



ステアリングに ボタン・スイッチを 集積させるのがトレンド

オーディオ類、安全装備、ドライブモードの切り替えなど、ステアリングに装着されるボタンの数が飛躍的に増殖。操作ミスが少なく、安全性にも貢献するため、この傾向は今後さらに顕著となる!

安全性

車線逸脱防止装置

車線からはみ出したり、その可能性がある時の警報はボタンでON/OFF切り替え可能

車両接近通報

歩行者に存在を知らせる必要のない高速道路での渋滞以外は絶対にOFFにはしていない

横滑り防止装置OFF

常時ONが基本ながら、スタックした時、サーキット走行などでOFFにすることができる

視界確保

灯火類レバー

灯火類のON/OFF、ロー/ハイの切り替えに加え、フォグの作動も兼ねるタイプもある

ワイパーレバー

回す、押す、引くと強弱、間欠(INT)の間隔調節、ウォッシャー液噴射など多岐にわたる

オートマチックハイビーム

ONにすると自動でロー/ハイの切り替えをしてくれる。安全性、利便性の両面で重宝

光軸調整

0~4まであり通常は0で使用。荷室満載、フル乗車時など、数字を上げると光軸が下がる

「全日本空手道連盟」支援

- ◆ 将来社会で活躍する健全な青少年の育成をめざし、礼儀や強い精神力が育まれる「空手競技」を支援するため、公益財団法人全日本空手道連盟とサポーター契約を締結しました。
- ◆ 空手は2020年東京オリンピック大会ではじめて五輪競技として採用され、世界から注目されている日本発祥の武道です。
- ◆ スポーツを通じた経験や感動の共有が豊かな未来につながることを考え、次世代を担うこともたちに人気があり、身体と心が鍛えられる空手競技の普及をサポートしていきます。



SMASの活動

【CSR活動】

SMASは経営理念や行動指針で「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」、「思いやりと感謝の精神を持ち、社会や地球環境の向上に貢献」を掲げ、本業を通じたクルマに関する課題解決のほかにも、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。