

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・エアリオフィス 42拠点  
 ●カスタマーサポートセンター(CSC) 13拠点

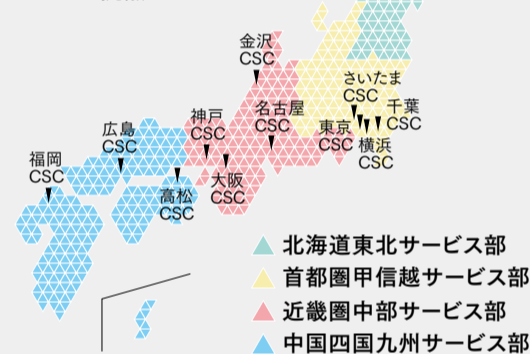
【車両保有管理台数】  
 81万台(グループ合計、2018年9月末時点)  
 【車両関連マネジメント総数】  
 142万契約(グループ合計、2018年9月末時点)

- 【グループ会社】
- SMASフリート株式会社※
  - 株式会社エース・オートリース
  - マツダオートリース株式会社
  - 株式会社セディナオートリース
  - SMAサポート株式会社
  - スベイス・ムーブ株式会社
  - 株式会社ニコピット※
  - 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
- ※2019年1月よりグループ会社となりました

【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



SMAC提携メンテナンス工場訪問

Volume

4 埼玉自動車株式会社

〒351-0014 埼玉県朝霞市膝折町4-22-52

【代表者】取締役社長 中村庄一郎

【TEL】048-461-6925

【HP】http://saitamajidousha.com/



今回は埼玉県の埼玉自動車株式会社を紹介いたします。インタビューには中村善次郎会長と中村庄一郎社長が答えてくださいました。

—— 特長、アピールポイントは？

埼玉自動車 / 創業して54年くらいと歴史はそんなに古くはありませんが、埼玉朝霞地区では指定整備工場としては1番目に指定を受けました。

弊社の特徴としては、リースメンテナンスに力を入れていることで、お客様だけでなく同業者でも、この地域でリースメンテナンスといえば埼玉自動車と認知されていると自負しています。また、板金、整備、販売、保険、24時間レッカーなどすべて弊社内で一本化して行えることが、お客様に安心、安全を提供できる要因となっていると考えています。"クルマのことなら相談いただければ何でも埼玉自動車と解決できますよ、"というのがポリシーです。

—— 歴史を教えてください。

埼玉自動車 / 弊社の前身はガソリンスタンドで、私(会長)は日本石油(現ENEOS)志木給油所の所長をやっています。叔父の薦めで建築業界から転身したものの所長とは名ばかりで、ガソリン、オイル、エンジンのことなど何も知らないズブの素人。でも食べていかなきゃいけないから、自分は何ができるのか? を考え抜いた末に思いついたのが、"いらしゃいませ、の挨拶、"ありがとうございます、のお礼の徹底と、ガラス拭き、タイヤを洗うという独自のサービスをするのでした。

当時のガソリンスタンドは、挨拶、お礼もなければ、ガラス拭き、タイヤを洗うなんて皆無の殿様商売だったこともあり、日本石油志木給油所のサービスはいい、と口コミで広がり見る見るうちにお客さんは増えていきました。

スタンドが繁盛してお客さんが増えると、そのまましておくのはもったいないと考えるようになり自動車整備工場を作ることになりました。

—— 現在抱えている課題、問題はありますか？

埼玉自動車 / 同業他社さん同様に、人材問題はかなり頭の痛いところなんです。以前は、整備士の資格を持っていない人間を自社で育てて一人前にする、ということにトライしました

が、教育係の負担が増えたことで本業が疎かになってしまったりなど弊害ばかりが目につくようになってしまいました。

現状では素人を自社で教育する、ということに断念したかたちになっていますが諦めたわけではありません。例えば、整備士をリタイアされた方でまだ働く意欲がある人を招き入れて、教育係として働いていただく、ということを実現したいと考えております。

—— 思い出深い出来事などはありますか？

埼玉自動車 / 弊社はこれまでタブーとされることに果敢に挑んだり、新たなことにチャレンジしてきました。その一例を挙げるとまず車検。車検は最低でも1泊2日はかかると言われていた時に、いち早く1日車検を実施しました。それから、ワイパーにチラシを挟む、という宣伝方法も採用しました。同業他社からはエリアを乱すな、とプレッシャーをかけられたりしましたが、チラシを見たというお客様が1カ月に20~30台いらっしゃるなど、かなりの集客効果を上げることができました。

—— この先どのような整備工場になりたいですか？

埼玉自動車 / "明るく元気に、やることで、地域のお客様から選ばれるような整備工場になればと思っています。また、お客様に気持ちいいと感じていただけるサービスを提供できるようにしたいですね。気持ちいいサービスは世代を超えて喜んでいただけると思っています。



全国CSC巡り

Volume

4 さいたまCSC

〒330-0854 埼玉県さいたま市大宮区榎木町1-10-16

シーノ大宮ノースウィング

【TEL】048-648-7303

【管轄エリア】埼玉県、群馬県、栃木県、茨城県(一部除く)、長野県、新潟県

—— 最後にひと言をお願いします。

関戸 / 私たちはお客様に安心して安全なかたちでクルマに乗っていただきたいと考えています。そのためには、お客様にはなぜ点検、予防整備やオイル交換が必要なのかを理解していただけるように努める必要があります。いっぽう提携工場の場合は、いろいろなことについて相談できる関係を構築することが大前提となりますが、何社もリース会社とつき合いがあるなか、自分たちの考え、基準を知ってもらうことで、高効率かつよりよいサービスをお客様に提供することが可能になってくると思います。

お客様、提携工場、CSCの3者の関係が円滑に回ることが理想だと考えています。



第4回目となる今回はさいたまCSCの関戸センター長に話を聞いた。

—— さいたまCSCの特徴は？

関戸 / CSCとしては全国で一番規模が大きく、車両の管理台数、提携工場数ともナンバーワンです。カバーしているエリアが、大都市圏と地方都市というまったく異なった特性が混在している点も特筆すべき点です。

また、現場のメンバーはほとんどが35歳以下という若さもほかにはない特徴です。

—— 現在抱えている課題はありますか？

関戸 / さいたまCSCは若い社員が多いため、経験を積ませたり教育しながら実績(長期未点検車両の撲滅など)も上げなければいけないのが難しいところ。お客様や提携工場とのコミュニケーションを密にするためにCSCは存在しているのですが、時間的な制約などにより完全に回り切れていないのが現状です。生の声を収集し、お客様へ行き届いたサービスを提供するためにも、"FACE TO FACE"を大事にしていく必要があると考えています。

—— 地域によるユーザー、カスタマーの特徴はありますか？

関戸 / 降雪時期ですとスタッドレスタイヤに関しては顕著な差があります。長野県、新潟県は100%スタッドレスタイヤを装着しますが、北関東の市街地等では雪が降らなければ装着しない傾向があります。逆に雪が降れば、スタッドレスタイヤのオーダーが殺到し、タイヤの在庫が底をついたり、提携工場がタイヤ交換で満杯になったりと大混乱となります。

# SMAS Maintenance News

Sumitomo Mitsui Auto Service Company, Limited

SMASメンテナンスニュース

Volume

4

Winter 2019



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!



Sumitomo Mitsui Auto Service

そうだ、これからのクルマのこと、相談しよう。

SMASメンテナンスニュースで  
 情報を得て、1年で最も運転環境が  
 厳しくなる冬~春を乗り切ろう

ドライブレコーダー、有効活用できていますか？

動画解析  
 ソリューション

事故やヒヤリ・ハットにつながる  
 "ドライバーの危険な行動"を映像から解析



ドライバーへの安全運転指導に  
 そのまま活用頂けるレポートを  
 ご提供します

※ 商品の詳細に関しては、営業担当者までお問い合わせください。

※ 本商品は、「SMAサポート側」での取扱商品となります。



## 道路の車線の意味を知る!

センターライン、車線には数種類がありますが、道路幅、追い越しの可否などの法  
則性を覚えれば安心して運転できます!

- ①黄色の実線(道路幅6m未満の片側1車線のセンターラインなど)  
追い越しのためのはみ出し禁止。追い越しの可否は補助標識で要確認。
- ②白色の実線(道路幅6m以上の片側2車線以上のセンターラインなど)  
はみ出し禁止。交差点の30m手前の白色実線になっているところは、追い越す  
ためだけに車線変更することは可能です。
- ③白色の破線(道路幅6m未満のセンターラインなど)  
はみ出し、追い越しとも可能です。それだけに走行時は要注意です。
- ④2重の実線(白+白、白+黄、黄+黄の実線)  
特に注意が必要な路線で使われるもので、センターラインを強調。
- ⑤白色の破線を黄色の実線でサンドイッチ  
外側の黄色実線が有効となり、はみ出し禁止となります。追い越し可能な路線な  
がらカーブなどで追い越し禁止にする場合などに使用されます。
- ⑥白線の実線を黄色の実線でサンドイッチ

これも強調パターンで反  
対車線にはみ出すと重大な  
事故が発生する危険性があ  
ることの警告です。

- ⑦黄色実線+白色破線  
黄色実線側ははみ出し禁  
止ですが、白色破線側から  
ははみ出しや車線変更が可  
能です。高速道路のインター  
チェンジの合流ポイントなど  
で使用され、黄色車線側を  
走る時には合流車両に注意  
しましょう。
- ⑧動くセンターライン(正式名称:リバーシブルゾーン)  
渋滞緩和のため時間帯によりセンターラインが変更されるもので、不慣れや認識  
不足から事故も多いので走行時には注意が必要です。

### 車線の分類

	道幅	はみ出し	追い越し 補助標識あり	追い越し 補助標識なし
白実線	6m以上	×	×	○
白破線	6m未満	○	×	—
黄実線	6m未満	×	×	○



### 番外編



センターライン、走行レーンを分割する車線の内側にある太い  
破線はドットラインと呼ばれていて、スピードの出し過ぎによる事  
故が多発している要注意ポイントであることを示唆。車線を狭く  
見せる視覚的效果により速度を落とさせようとしています。  
そのほか、路面に書かれている線としてはゼブラゾーンがあり  
ます。ゼブラゾーンは導流帯と呼ばれていて、教習所などでは走  
行不可と教えるところもあるようですが、法規上は違反・違法で  
はなく走行可能となっています。  
そのいっぽうで進入が禁止されているのが安全地帯や進入  
禁止エリア。ゼブラゾーンと安全地帯&進入禁止エリアの見分け  
方は、安全地帯&進入禁止エリアは黄色の線で囲まれています。  
あと、停止禁止部分は走行可能です。

### 通行可能? 停止可能?

	進入 禁止エリア	導流帯	停止禁止 部分	安全地帯
通行	×	○	○	×
停止	×	○	×	×

## 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  
237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、提供品質向上を目的  
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。本年は、10月25日に福岡県で開催しました。  
総会では、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、  
弊社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部分で、特に優秀な成果を  
収めている会員を表彰し、メンテナンスサービスに対する品質向上意識を高めて頂きました。  
また、今回は日本を代表する酒蔵の一つである山口県の「旭酒造」の会長であり、日本酒  
の「獺祭(だっさい)」を開発した人物として知られる桜井博志氏により、「ピンチはチャンス」を  
テーマに公演会が行われ、出席した会員は熱心に耳を傾けておりました。  
SMASでは、お客様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  
等を通じてSMASとSMAC会員双方のレベルアップを図っていきます。



## 素朴な疑問～タイヤ編～

### タイヤの空気圧は 適正でないとうなる?

タイヤの空気圧が適正ではない状態として、  
指定空気圧よりも高い場合と低い場合があり  
ますが、特に注意したいのは空気が抜けて低く  
なった場合です。  
タイヤの空気圧が低い状態で走行すると百  
害あって一利なしです。トレッド面の偏摩耗の  
発生(タイヤのセンターに比べて両サイドが摩  
耗)、燃費の悪化(空気圧が30%低い状態で  
走ると10%近く燃費が悪化するというデータも  
あります)、タイヤの寿命が短くなる、操縦安定  
性が悪化するといった悪影響に加え、タイヤ  
バースト(破裂)の危険性が高まるなど安全性  
も損なわれます。

なお、タイヤの空気圧が低くなった状態で走  
行を長期間続けていると、タイヤのショルダー  
部分(横)の剛性が低下するため、適正空気圧  
に戻したとしてもバーストしやすくなるので細心  
の注意が必要です。

タイヤの空気が抜ける要因としては、エアハ  
ルブの不具合、ホイールの変形など様々ありま  
すが、自然空気漏れが最大の原因です。タイヤ  
サイズ、状態にもよりますが1か月で5~10%も  
低下します。

タイヤの空気圧については、エアゲージで  
チェックするのがベストですが、面倒な人はガ  
ソリンスタンドで給油する時に空気圧チェッ  
クしてもらいましょう。3か月も放置してい  
ると、タイヤの空気圧は危険水域となること  
もあります。最低でも1か月に1回は空気圧を  
チェックしましょう。



▲空気圧が低い状態で走行を続けているとタイヤ  
バーストの要因となります。特に高速道路でバース  
トすると重大事故に発展



▲スペアタイヤ(テンパータイヤ)は1万円程度。通常  
のタイヤよりも空気圧は高くなっています。こちらの空  
気圧チェックもお忘れなく

### タイヤの適正空気圧を知る

タイヤの適正空気圧とは、車種ごとにメーカーが  
指定している車両指定空気圧のことで、運転席  
側のドア、ボディなどに貼られた空気圧表示シ  
ールに記載されています。空気圧の単位としてはk  
Pa(キロパスカル。100kPa=1.0kgf/cm<sup>2</sup>)を  
使うのが現在の主流で、最近は燃費志向もあり  
、250kPa(2.5kgf/cm<sup>2</sup>)前後という昔より高め  
の指定空気圧のクルマも増えています。



▲まずは自分のクルマ  
の指定タイヤ空気圧  
を把握することが大切



▲スタッドレスタイヤの性能はす  
ばらしいですが、万能ではな  
いので過信は禁物

### スタッドレスタイヤを 履いていれば安全?

スタッドレスタイヤは新雪、深雪、圧雪に対し  
てのグリップ力、制動力、コントロール性とも優  
れていますし、ちょっとしたアイスバーンでも不安  
なく走ることができます。一度装着すればチェ  
ーンのような面倒さがないのも魅力です。

しかしスタッドレスタイヤは水が天敵で、雪と  
水が混在したシャーベット路面や、氷の上に水が  
浮いた状態を苦手としています。都市部で雪が  
降った場合、スタッドレスの苦手の条件が揃  
いますので、スタッドレスへの過信は禁物です。

また、チェーン規制におけるスタッドレスタ  
イヤの扱いですが、高速道路では走行可能とな  
るケースは多いですが、一般道を含め積雪状  
況によっては通行不可となる場合もありますの  
で、スキーや積雪地域への旅行、帰省などの場  
合にはチェーンを携行することをお忘れなく。

最後にひとつ。春以降もスタッドレスタイヤ  
を装着したままのクルマが存在します。スタッド  
レスタイヤのオンロード性能はグリップ力、制動  
力、安定性、静粛性など全てにわたり進化を遂  
げていますが、夏タイヤと同じという訳にはいき  
ません。一番怖いのがこれまた水、つまりウェ  
ット路面での運転には注意が必要になります。

道路の白線部分でのブレーキングで想像以上に  
制動距離が伸びることや、地下駐車場の濡れ  
たスロープで発進した時に車両姿勢が大きく  
乱れる(最悪スロープを上れないこと)など、  
誰にでも降りかかる恐れがあります。

保管場所などの事情はあるにせよ、スタ  
ッドレスタイヤは降雪時期が過ぎたら夏タイヤへ  
の交換をお勧めします。スタッドレスタイヤのト  
ータル性能はすばらしいですが、万能ではないとい  
うことを認識し、季節にあったタイヤを履くこと  
によって安心、安全を手に入れることができます。

### スタッドレスvs.チェーン

	スタッドレス	金属 チェーン	非金属 チェーン
氷上路	○	◎	◎
シャーベット路	△	◎	◎
深雪路	○	◎	◎
圧雪路	◎	○	○
ドライ	◎	×	△
コスト	高い	安い	金属より高い
速度可能域	100km/h超	50km/h前後	70km/h前後

◎優秀、○良好、△やや苦手、×不適

### チェーン装着の義務化

タイヤチェーンの装着を義務づける国交省の省  
令が12月14日に施行されました。これは大雪の  
際に大規模な立ち往生により交通が遮断される  
ことを防止するためで、大雪に対する緊急発表  
が出された時に国交省が指定した区間を走行  
する場合にのみ適用されますが、それ以外は適  
用外です。詳しくは下記国交省ホームページをご  
覧ください。http://www.mlit.go.jp/

## 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、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。

### 献血活動(2014年度~開始)

- ◆SMASは2014年度から、交通事故によるケガや、定期的に輸血を必要としているひ  
とたちを救うための献血活動に取り組んでいます。
- ◆自動車リース事業を行うSMASにとって、交通事故による被害者救済は解決すべき  
社会課題の一つです。献血活動への参加を通じて、当社の役職員が社会課題と向き合  
うきっかけになると考えています。
- ◆献血活動の実施にあたっては、日本赤十字社 東京都血液センターさま、大阪府血  
液センターさまのご協力により、年2回、東京・大阪それぞれの本社入居ビルに「移動採  
血車」を配備しています。
- ◆2018年度に実施された献血活動には、延べ215名の社員が参加するなど、年々献血  
活動に参加する社員が増えています。

