

福島県本部協会の取組みのご紹介

各県本部協会では、地域の特性やこれまでの経緯をふまえて各施策に取り組んでいます。今回は、福島県本部協力を訪問し、工夫しながら取り組んでいることや特に力を入れていることなどを中心にお話を伺いました。

搬入率向上に向けての各種会議・コンテストを企画・実施

—— 搬入率向上に向けてどのような取組みをされていますか？ ——

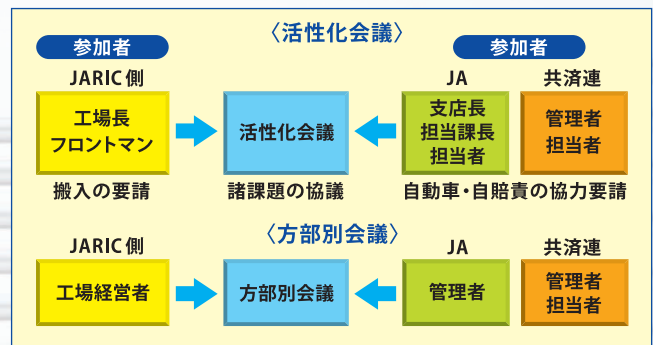
搬入台数を上げるには、JA担当者がいかに円滑に指定工場に入庫誘導できるかが大きなポイントと考えています。搬入率の高い地域は、JA担当者が指定工場を訪問する機会が多い傾向にあります。また、指定工場からも、工場主催の芋煮会などにJA担当者・SC職員を招待するなど、常日頃から、指定工場とJAとの接点を持つことによって、非常に良好な関係が築かれています。

●活性化会議と方部別会議の実施

当県本部では、車両搬入率向上に向け、密接に連携すべきJAと指定工場との率直な意見交換を通じて、課題解決を図ることを目的とした「活性化会議」と「方部（地区）別会議」を開催しています。「活性化会議」は、年2回（上期1回、下期1回）JA単位で行っています。参加者は、指定工場からは工場長やフロントマン、JAからは担当者（担当課長を含む）や支店管理者・担当者等、共済連はSC管理職・担当者であり、一つの活性化会議の参加人数は15人程度の規模で実施されています。また、「方部別会議」は、県内を4方部（県北・県中・県南・会津）に分けて開催し、経営者・管理者の会議として位置づけ、指定工場からは経営者、JAからは管理者、共済連は管理者等が参加します。

●事故車両搬入拡大コンテストを新たに企画・実施！

当県本部については、中期的に県全体として搬入率の底上げを図るために、JA職員の意欲喚起を目的とした、搬入率向上に向けたコンテストを平成27年度から実施しています。これは、台数・搬入率の優秀なJAを表彰するもので、搬入のよいJAはさらに搬入率を上げていただくとともに、これまで搬入台数が少なかったJAも対象表彰基準の3.に基づき表彰対象になることができるため、全体の底上げに繋がると考えています。



〈表彰基準〉

1. 搬入台数最多JA
2. 搬入台数目標を達成したJA
3. 搬入台数の前年対比県内上位3JA
ただし、搬入台数の前年対比は100%以上であること。
4. 搬入率上位3JA

指定工場活用メリットを記載したMAPやチラシをJAに提供配付

—— 県本部独自の作成資料はどのようなものがありますか？ ——

指定工場への搬入促進を呼びかける広報活動の一環として、以下の資料を作成・配付しています。

1. JA共済指定工場福島県MAPを作成・配付しています。指定工場の発揮する契約者サービス支援機能について、指定工場活用のメリットを記載するとともに、4つのエリア毎（県北、県中・県南、会津、浜通り）に指定工場を紹介したMAPをつけた資料を作成し、JA支店に配付して指定工場の案内時に活用していただいています。
2. 共済証書とあわせて配付するセーフティカードの裏面に、指定工場一覧を掲載し、万一の事故・故障時のレッカー・ロード、点検・整備は指定工場にご用命いただけるようご案内しています。
3. 紙ベースの資料以外に、修理工場への搬入を促すチラシの原稿（データ）を作成し、各JAに提供しています。

JA共済 指定工場 福島県MAP

指定工場活用のメリット
指定工場の発揮する契約者サービス支援機能について

- ① 引取・納車サービスの実施
入庫・修理を行う契約者の要望に応じて、事故車両の引取から納車までを無料で行います。
- ② 代車の優先・無償提供
入庫・修理を行う契約者の代車として、契約者に修理期間中の代車を優先かつ、無償にて提供します。
- ③ 修理保証書の発行
入庫・修理を完了させた場合には、修理箇所を保証する旨を記載した修理保証書を発行します。
- ④ レッカー・ロードサービス
契約者の事故・故障の際にJAおよび事故受付センターにおける出勤要請に対し、レッカーの出動あるいは緊急の修理を行うサービスのことを行います。

今後、一層良好な関係を継続していくために

—— 今後の展開については、どのような取組みを考えていますか？ ——

県内で搬入率の高い県北地区と会津地区においては、JAが主催する連絡協議会が開催されており、JA担当者と指定工場の社長やフロントマンが参加して、情報交換を行っています。JAと指定工場が自ら意識の高揚を図る連絡協議会は大変意義のあるものであり、協力会としても開催を支援していきます。

今後、JAと指定工場の連携をより強固なものにしていくために、諸会議等への積極的な参加を働きかけるとともに、JA・指定工場の“声”を協力会運営に反映していきたいと考えています。

JA・指定工場の取組みの紹介

福島県・JA伊達みらい



本店金融共済部 齋藤課長（左）、
搬入優績推進者表彰を受賞された霜山職員（右）

～ JA伊達みらい ～

JA伊達みらいは、福島県の県北地方、福島盆地の北部に位置する伊達市一円を管轄するJAです。伊達地域は北西部には半田山、東部には阿武隈山系の山々が連なり、中央を阿武隈水系に属する広瀬川や小国川が流れ、これらの河川の流域に沿って耕地が開けています。当JA管内では、野菜・果実の生産が盛んで、中でも、あんぼ柿(干し柿)の取扱高は全国一であり、JAが誇る福島県の特産物になっています。東日本大震災による被害から、農業・地域・くらしを守るために、地域を再生させる新たな協同の創造に取り組んでいます。

現場急行のタイミングで代車提供を行い、CS向上!

—— 指定工場への搬入率向上のために代車提供はどのように対応していますか? ——

搬入率向上のためには、指定工場とJAの連携が重要であり、いかに円滑に連携できるかがポイントと考えています。

お客さまから事故の一報が入り現場急行する際には、お客さまの意思確認が取れば、その段階で指定工場に対し代車の手配の連絡を行います。そのようなケースでは、現場急行する担当者と指定工場からのレッカー車の事故現場への到着がほぼ同じタイミングで可能になり、お客さまへの迅速な代車提供ができることからCS向上にもつながるものと思われま。また、入庫誘導にもつながるものともなります。また、当JA管内指定工場は、冬期において

もレッカー出動等のフットワークが軽く、高い出勤率となっており、お客さま対応のサポートとして、非常に助かっております。なお、お客さまの車両が自走可能な場合には、最寄りのJA支店まで移動していただき面談しているときに、指定工場が代車を支店までお届けし、利便性を高めることによりCS向上を図っています。搬入率向上においては、現場対応は大きな影響力をもっています。現場での円滑な入庫誘導および迅速な代車提供が大変重要なものであり、円満な事故対応に結びつくものと思っています。

共済を使用しないお客さまにも指定工場を紹介し、CS向上!

—— 指定工場に入庫する具体的メリットをお聞かせください。 ——

指定工場では代車を無償提供していただけることが大きなメリットであり、特に車両諸費用保障特約を付加されていないお客さまに喜ばれると考えています。併せて、当JAの審査員においては、事故対応のみならず、自動車共済の推進を兼務していることから、共済のグレードアップもお勧めしています。また、指定工場以外の工場に搬入された場合と比べて代車管理等の担当者の負担が減

り、事務の効率化にもつながります。

共済を使用しない小損害のケースなどにおいては、お客さまの要望をお聴きし、より安価なりサイクル部品の活用等も含めた修理方法の説明等においても丁寧に対応いただいております。お客さまの満足度が高まる修理を行うことができます。

JAと指定工場の信頼関係を進展し、お客さま満足度の向上に努める!

—— 今後の抱負をお願いします。 ——

指定工場への搬入率向上については、JAと指定工場の双方の協力がなければ進まないものです。

JA担当者と指定工場の信頼関係はとても良好な状況にあります。JA各支店窓口からの指定工場の円滑なご案内等にも力を入れていきたいと考えています。

今後もJAと指定工場の信頼関係を進展させながら、お客さまの満足度の向上に努めていきたいと考えています。



JA伊達みらい（本店）

福島県・有限会社草野自動車ボデー



草野自動車ボデーの皆さん
(後列左から二人目が草野社長)



草野自動車ボデー

～ 有限会社草野自動車ボデー ～

平成26年度の指定工場別車両搬入台数は県下No.1の実績を挙げています。

福島県伊達市保原町(JA伊達みらい管内)の米や桃などの栽培が盛んな農業地域に工場があり、街のカードクターとして、安全で信頼できる修理・整備を行い、お客さまのニーズを把握し適切に対応することで、お客さまに喜んでいただけるよう地域密着型のサービスを展開しています。日頃からお客さまへの懇切・丁寧な対応を心がけ、地域からの厚い信頼を得ています。

損傷箇所以外の小さな傷や錆止めなどの修理や車内清掃をサービス実施

—— お客さま対応を行うにあたり、どのようなことを心がけていますか？ ——

お客さまに信頼される工場を目指し、お客さまの立場に立ったサービスの提供を心がけて、地域密着型の事業展開に努めています。車両搬入時には、迅速・適切な修理・整備を心がけるとともに、損傷箇所以外で小さな傷や錆止めなどの修理、車内清掃やタイヤワックス等をお客さまへのサービスとして実施しております。

また、車両を搬入されたお客さまには、JARICのポケットティッシュや工場名入りオリジナルタオルを配付して工場のPR等も行っていきます。

地域の工場として事業を継続していくにはお客さまによい印象をもっていただき、一度利用されたお客さまがリピーターとなって再度ご利用いただけるよう対応していくことを従業員全員が心がけています。

地域的な特色から、米や桃をはじめとして年間をとおり様々な作物の生産が盛んな農業地帯でもあることから、農家所有の軽トラックやバンタイプの車両の搬入が多くなっています。こういった地域特性をふまえ、農作業期間の事故にも支障を来さないよう軽トラックの代車4台を用意するなど代車の取り揃えには特に気をつけています。代車は20台ほど所有しており、お客さまのニーズにあった代車を手配できるよう準備していますが、お客さまの中にはタバコの臭いを敬遠される方もいることから、新車も3台ほど用意しています。なお、冬期は雪道でも支障なく走行できるよう軽トラックをメインに四駆の車両を8台用意して対応しています。

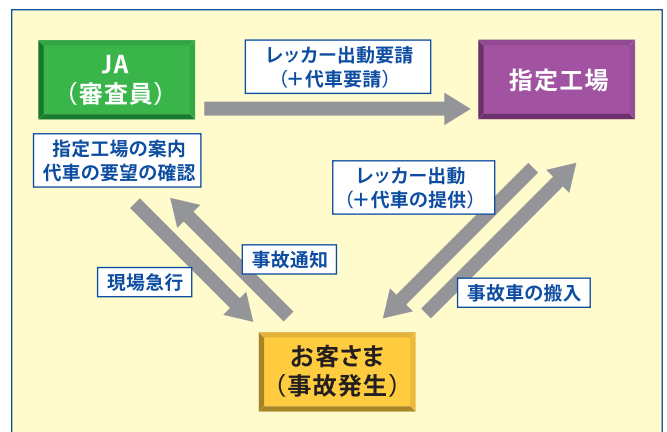
レッカー出動時に代車を積載して、お客さまへ迅速なサービス提供

—— レッカー・ロードサービスの取組みで工夫されていることはありますか？ ——

レッカー・ロードサービスにおいては、迅速・円滑な対応を心がけています。

特に現場急行においては、JA審査員から現場で指定工場を勧めただけにとともに、その場で代車の必要性についても確認いただいています。それを受けて、お客さまの要望に応じてレッカー出動時に代車を積載していくというスムーズな対応に結びつき、搬入率向上にもつながっているものと思います。

なお、ロードサービスについても大切な契約者サービスとして位置づけています。契約者には高齢者が多いこともあり、パンクの修理や鍵の閉じ込み、なかにはガス欠の対応依頼の連絡も入ります。これらの依頼に丁寧に対応することにより、利用者からの口コミによる工場利用のPRにもつながっているものと思われます。



地域に信頼される工場を目指す

—— 搬入率向上のための取組みと今後の抱負をお聞かせください。 ——

搬入率向上においては、JAからの紹介が最も効果的なものであり、指定工場とJAの信頼関係の構築が大変重要なものとなっています。日頃からJA担当者とのコミュニケーションを図り、良好な関係を築いています。

幸いにもJA担当者はベテランの職員なので、これまでの信頼関係

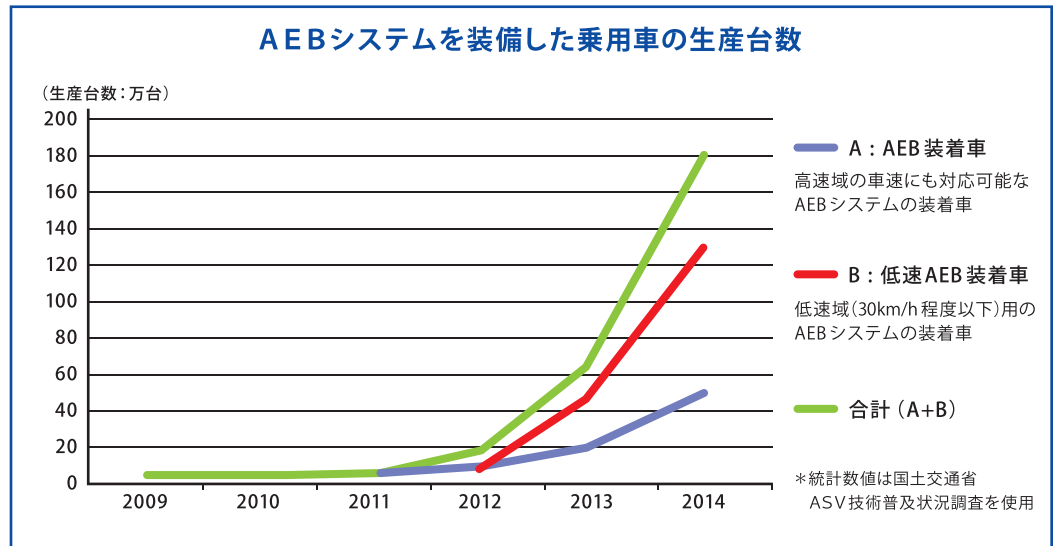
を活かした円滑な事故車両の搬入体制のもと、JA担当者からお客さまに対して積極的に指定工場を案内していただいています。今後も、関係諸会議等とおしJAとの良好な連携関係を深め、地域のお客さまに信頼される工場を目指していきたいと思っています。

「ぶつからない?クルマ」の整備

昨年のJARIC NEWS (2014 AUGUST)では「ぶつからない?クルマ」の概要をお伝えしましたが、今回のJARIC NEWSでは「ぶつからない?クルマ」の整備に関する情報を中心にお伝えします。

1 「ぶつからない?クルマ」の増加

「ぶつからない?クルマ」が急増しています。右のグラフは衝突の被害を軽減するブレーキシステム(以下AEB(Automatic Emergency Braking)システムという)を装着した乗用車の年間生産台数を表したのですが、2012年頃から急激に増加し続けています。2014年にはAEB装着車の生産は170万台を超え、国内向けの乗用車総生産台数(約438万台)の約4割にのびます。



2 「ぶつからない?クルマ」の整備

このように「ぶつからない?クルマ」が増加する中、今後、整備の現場ではAEBシステムに関する知識が必須になっていくものと考えられます。AEBシステムの整備方法はメーカー、車種によって異なりますが、以下に各メーカーに共通する一般的な整備時の注意点と、整備例としてセンサのエーミング調整作業の概要を紹介します。

(1) 整備時の注意点

- ① センサの脱着や取替時にはスキャンツールを使用した初期設定やエーミング調整作業などが必要になる場合があるため、整備マニュアルにしたがい作業を実施すること。
- ② カメラタイプなどレンズのあるセンサはレンズ面に触れないこと。
- ③ 赤外線レーザーセンサは、作動状態で照射部を至近距離で覗き込んだり、拡大鏡等を使用して見ないこと(目に悪影響を及ぼす恐れがあるため)。
- ④ フロントガラス内側にセンサのある車両においては、フロントガラスの取替時には、AEBシステム付専用のガラスを使用すること(ガラス縁部分の黒セラミックの形状の違いや透過率の違いがシステムに影響を及ぼす可能性があるため)。
- ⑤ フロントガラス内側にセンサのある車両では、フィルムやステッカーは貼り付けないこと。



(2) センサのエイミング調整作業

一般的にAEBシステムは、定期的な整備項目はありませんが、不具合発生時や事故修理等の場合には故障診断や調整などの作業が必要になります。なかでも頻度が高いのは、事故修理でセンサの脱着や取替をおこなった場合のセンサのエイミング調整作業ではないでしょうか。

メーカーや車種、センサの種類などによってエイミング調整作業方法は異なりますが、一般的には、糸や錘を使用して車両前方の指定位置にターゲットやリフレクタなどを設置し、車両にスキャンツールを接続しておこないます。以下に作業例(センサのエイミング調整作業の概要)を紹介します。

① カメラ(単眼)タイプ(日産ノート E12)の例

- ① エイミング調整に必要なターゲット(指定の大きさの正方形の模様(紙)をホワイトボードなどに張り付けたもの)を用意し、糸と錘およびコンベックス(すべて汎用のもの)を使用して、整備マニュアルの指示位置にターゲットを設置します。(各車輪外側部を路面にマーキングして基準点とし、車両前方に糸を張ってターゲットを位置決めします。)
- ② 左右のフロントフェンダアーチ高さを測定した後に、スキャンツール(日産コンサルトⅢプラス)を接続し、測定数値等を入力後、調整(開始ボタンを押下)します。
- ③ 画面に「正常に終了しました」が表示されれば完了です。なお、ノートの場合、センサのカメラはフロントウインドガラスに取り付けられていますが、エイミング調整作業は直接調整ねじ等でカメラの向きを変えるのではなく、操作するのはスキャンツール画面上のボタンの操作のみです。



② ミリ波レーダータイプ(レクサスLS460 USF4#)の例

- ① 調整にはSST(特殊工具)として専用のリフレクタおよび水準器が必要となります。リフレクタはミリ波レーダー(フロントエンブレム奥)と同じ高さに合わせておきます。
- ② 糸と錘、コンベックスを使用し、整備マニュアルの指示位置にリフレクタを設置します。(前後のエンブレム中心を路面にマーキングして基準点とし、車両前方に糸を張ってリフレクタの位置決めをします。)
- ③ ミリ波レーダー上に直接水準器を載せて、ミリ波レーダー脇の上下方向調整ボルトで調整後、スキャンツール(デンソー DSTⅡ)を接続し、スキャンツール画面を見ながら左右ズレ角度の表示がゼロになるように左右調整ボルトを回して調整をおこないます。



3 まとめ

センサのエイミング調整作業は精度を要求されますが、手順どおりにおこなえばそれほど難しい作業ではありません。しかし、現在はAEBシステムの整備に対応できるスキャンツールがメーカーの専用機以外にはほとんどありません。また、調整にリフレクタなどのSST(特殊工具)を必要とする車種もあるため、作業はディーラーに依頼せざるを得ない場合が多いのが現状です。

しかし、このような場合でも、ディーラーに作業を依頼する必要があるかどうかを判断するためにAEBシステムの整備の知識は必要です。また、今後は汎用スキャンツールでもAEBシステムに対応できる機種が増加する可能性もありますので、そうならばディーラー以外の修理工場でも整備作業をおこなうことは可能になるでしょう。

将来的に、AEBシステムは現在よりもさらに普及すると予想されます。今のうちから情報を収集し、整備作業にも対応できるよう準備を進める必要があるのかもしれない。

平成27年度協力会通常総会が開催されました。

平成27年6月17日(水)にJA共済ビル(東京都千代田区平河町)においてJA共済自動車指定工場協力会通常総会を開催いたしました。協議事項の「第46事業年度(平成26年度)事業報告書(案)」について、本島会長立会いのもと、書面議決書による賛否の集計を行い、各都道府県本部協力会会長の満票の承認をもって、可決されました。また、平成26年度協力会表彰結果について報告がなされました。報告内容については以下のとおりとなります。

I. トータルパートナーズ表彰(都道府県別表彰)

県名	表彰対象工場	県名	表彰対象工場
北海道	江別協同自動車株式会社	鳥取	有限会社 長谷自動車整備工場
青森	(有)東北車輛	島根	株式会社日産サティオ島根
岩手	有限会社姉妹自動車工業	岡山	(株)亀甲マイカーセンター
宮城	(株)佐々木自動車整備工場	広島	甲山ホンダ販売株式会社
秋田	協業組合 三交モーターズ商会	山口	有限会社 進和自動車
山形	有限会社 いしだ自動車	徳島	有限会社 坂東自動車
福島	有限会社 根岸自動車整備工場	愛媛	(有)長野自動車
茨城	さくらオート	福岡	(有)糸島モーターズ
栃木	(有)アレックスオート	佐賀	有限会社 馬場ボディー
群馬	(有)高沢自動車	長崎	有限会社 住屋オート商会
埼玉	有限会社 根岸自動車	熊本	有限会社 オートケア小島
千葉	(株)小見川自動車整備センター	大分	株式会社石井自動車 玉川支店
東京	有限会社 ガレンジ山田	宮崎	有限会社 矢野自動車
神奈川	有限会社 二俣川モーターズ	鹿児島	鹿児島日産自動車(株)
山梨	久島自動車工場	沖縄	株式会社 次郎工業
長野	北野屋自動車株式会社		
石川	(株)志雄钣金		
福井	(株)東信自動車		
岐阜	(株)郡上自動車総業		
静岡	(株)オートサービス湖西		
愛知	(有)高塚モーターズ		
三重	(株)紀州整備工場松阪多気店		
滋賀	(株)平田自工		
京都	日交商事(株)綾部整備工場		
兵庫	株式会社 加藤サービス		
奈良	増田モーターズ		
和歌山	玉井自動車整備工場		

II. トータルパートナーズ表彰(特別表彰)

順位	県名	表彰対象工場
1	島根	株式会社日産サティオ島根
2	岐阜	(株)郡上自動車総業
3	広島	三次スズキ自動車株式会社
4	島根	有限会社隠岐車両
5	島根	西尾自動車株式会社
6	静岡	(株)オートサービス湖西
7	鹿児島	鹿児島トヨタ自動車(株)
8	沖縄	有限会社 愛地モーターズ
9	群馬	(有)高沢自動車
9	石川	(株)森村自動車商会

III. ニューパートナーズ表彰(都道府県別表彰)

県名	表彰対象工場	県名	表彰対象工場
北海道	株式会社カーサービス本別	岡山	(有)福島車輛整備工場
青森	(有)樋川自動車	広島	杉野自動車钣金塗装工場
岩手	株式会社アイアン車体	山口	株式会社 エイコー
宮城	(有)平間自動車修理工場	福岡	(有)カーライフセンター
秋田	有限会社 渡辺自動車工場	佐賀	鹿島機械工業株式会社武雄工場
山形	有限会社 天野自動車	長崎	平村自動車钣金工場
福島	有限会社 杉内自動車整備工場	大分	有限会社 三重オートサービス
栃木	(有)アレックスオート	宮崎	株式会社 山崎工業
群馬	(有)高沢自動車	鹿児島	(株)ホンダさつま
埼玉	有限会社 篠田自動車	沖縄	有限会社 愛地モーターズ
千葉	(有)鶴沢自動車		
山梨	有限会社ノグチオートボディーサービス		
長野	株式会社 ヤマト自動車工場		
石川	(有)志雄钣金		
岐阜	(有)伊東モーターズ		
静岡	(株)オートサービス湖西		
愛知	(有)大塚モーターズ		
三重	紀南自動車整備企業組合		
滋賀	(有)岩本自動車工業所		
兵庫	株式会社 山陽自動車工業所		
奈良	株式会社 池田モーターズ		
和歌山	有限会社 福井自動車		
島根	株式会社日産サティオ島根		

IV. レッカー・ロードサービス実施表彰(都道府県別表彰)

県名	表彰対象工場	県名	表彰対象工場
北海道	増永自動車工業有限会社	愛知	(有)高塚モーターズ
青森	(有)東北車輛	三重	株式会社 キタモリ
岩手	有限会社水沢ボデー	兵庫	株式会社 中川自動車
宮城	(株)ナルケ自動車	奈良	前口自動車整備工場
山形	有限会社 大山ボデー	和歌山	稲葉钣金塗装工場
福島	有限会社 岩瀬自動車钣金塗装	鳥取	有限会社 長谷自動車整備工場
茨城	株式会社 ラルグ水戸	島根	春日自動車有限会社
栃木	大出自動車株式会社	岡山	(有)中島钣金塗装
群馬	(有)茂木自動車工業	広島	有限会社 見浦自動車
埼玉	株式会社 アクセス	山口	株式会社 高橋自動車
千葉	(有)センチリーオート	愛媛	月原自動車株式会社
東京	株式会社 ハギワラオート	福岡	(有)宮崎自動車
神奈川	株式会社 内藤自動車	佐賀	有限会社 馬場ボディー
長野	株式会社モモセボデー	熊本	合資会社 人吉ボデー工業
富山	(有)高雄自動車	大分	株式会社 カーポートナカ
石川	(株)森村自動車商会	宮崎	有限会社 渡辺自動車整備工場
福井	(株)東信自動車	鹿児島	(株)永田モーターズ
岐阜	S K Y・J・ワールド(株)	沖縄	株式会社 次郎工業
静岡	(有)岩井ボデー製作所		

V. 搬入優績推進者表彰

順位	県名	推進者名	JA名
1	山口	藤井 博人	JA山口宇部
2	福岡	石塚 聡	JA福岡市
3	福岡	城里生 和利	JA福岡市
4	山口	田代 博之	JA岩国市
5	福岡	谷村 尚登	JAたがわ
6	福岡	横山 正和	JA福岡市
7	山口	小田 輝行	JA山口宇部
8	福岡	畑 正浩	JA福岡市
9	山口	阿部 修	JA周南
10	山口	春永 一史	JA山口宇部
11	山口	二川 彰義	JA周南
12	福岡	平田 聖	JAみい
13	福島	室井 康徳	JA会津みなみ
14	山口	野村 雄太郎	JA山口中央
15	山口	森重 修平	JA山口宇部
16	山口	盛田 義晴	JA周南
17	福岡	浦 哲雄	JA糸島
18	山口	永地 宏和	JA山口中央
19	山口	白旗 崇志	JA山口中央
20	山口	中村 浩明	JA下関
21	山口	大谷 孝雄	JA山口宇部
21	福岡	原野 政彦	JA糸島
21	福岡	笠 裕和	JA糸島
24	福岡	樽海 宏	JAくるめ
25	大分	大神 成人	JAおおい
26	山口	河内 修	JA下関
27	山口	川満 章弘	JA下関
28	福島	霜山 誠	JA伊達みらい
29	山口	野村 正通	JA周南
30	福岡	早船 幸男	JA北九

VI. 搬入優績農業協同組合表彰

順位	県名	JA名	順位	県名	JA名
1	福岡	JA福岡市	6	佐賀	JA佐賀市中央
2	福岡	JA糸島	7	福岡	JA北九
3	福岡	JA直鞆	8	福岡	JA筑紫
4	山口	JA山口宇部	9	福岡	JA筑前あさくら
5	福岡	JAたがわ	10	熊本	JAやつしろ

VII. JA共済連感謝状

県名	工場名
静岡	(株)オートサービス湖西
島根	株式会社日産サティオ島根
沖縄	有限会社 愛地モーターズ