

JARIC NEWS!

搬入率向上への取組み特集

各県本部協力的では、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、広島県本部協力的会を訪問し、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お話を伺いました。

広島県本部協力的会 砂原会長インタビュー

—— 広島県本部協力的会における今後の取組みへの考えについてお聞かせください。 ——

近年、自動車業界を取り巻く環境は急速に変化していることから、JA共済指定工場協力的会としては、これまで以上にレッカー・ロードサービスの出動要請への積極的な対応や「紹介搬入時の広島県統一サービス」の確実な実施など付加価値のあるサービスをお客さまに提供し、更なる利用者満足度の向上と事故車両搬入台数の拡大を目指した活動を展開する

必要があります。

そのためには、JA並びにJA共済連そして指定工場が一体となり信頼関係を構築しなければならぬと思っております。



広島県本部 砂原会長

広島県本部の取組みのご紹介

搬入率向上に向けた取組み

—— 紹介搬入にかかる意欲向上はどのように工夫されていますか。 ——

県内JAの紹介搬入にかかる取組みとして、JA損害調査担当審査員の搬入実績に応じて基準を定め表彰を実施しています。修理、車検・点検、レッカー・ロード他搬入形態をポイント換算し、年間上位10位までを対象として表彰しています。

また、事故車両紹介搬入率の高い年間上位2JAを表彰することとし、それぞれ賞状・副賞を授与し、紹介搬入にかかる意欲向上を図っています。なお、搬入率向上にあたっては、JAと指定工場の信頼関係が重要になってきますので、レッカー・ロードサービスの出動要請への積極的な対応、さらに紹介搬入時の広島県統一サービスの確実な実施を行うとともに3者間のメリット循環により、さらなる利用者満足度の向上と車両搬入台数の拡大を目指しています。

また、広島県本部の独自チラシとして「JAから紹介されたお客様の特典」と、指定工場の地域ごとの連絡先を掲載した「自動車事故連絡表」を作成し、自動車共済証書と一緒に配付しています。

【広島県本部協力的会における統一サービス】

自動車修理時の特別サービス	車検・点検時のお客様サービス
① 代車無料サービス	① 代車無料サービス
② レッカー無料サービス	② 引取り納車サービス
③ 引取り納車サービス	③ 次回オイル交換無料券 プレゼント(2t車まで)
④ 優先修理サービス	
⑤ 修理保証サービス	
⑥ 次回オイル交換無料券 プレゼント(2t車まで)	

「JAから紹介されたお客様の特典」 チラシ

JA共済自動車指定工場
特別サービスのご案内

JAから紹介されたお客様の特典

★事故車修理時の特別サービス★

- 引取り・納車無料
- 優先修理
- オイルサービス券プレゼント
- 修理保証書発行
- リサイクル部品活用
- 代車無料

提供：JA共済自動車指定工場協力的会広島県本部協力的会

「自動車事故連絡表」 チラシ

自動車事故
連絡表

- ① すぐに車を安全な場所に停止させ、状況を把握する
- ② 負傷者の救護を行う【119番に通報】
- ③ 警察へ届け出る【110番に通報】
- ④ 情報収集を行う
- ⑤ 速やかにJAに連絡する
- ⑥ 請求手続きを行う

24時間 365日 受付 ☎ 0120-258931

24時間 365日 受付 ☎ 0120-063931

CSアンケートへの取組み

—— CS向上に向けた取組みについて教えてください。 ——

指定工場は、JA自動車共済の契約者・利用者の満足度向上の一翼を担っていることから、契約者・利用者の声に耳を傾けるべく、平成27年度

からCSアンケートを実施し、集計・分析した内容を指定工場へフィードバックすることで、契約者・利用者のさらなる満足度向上を目指します。

指定工場とJAと共済連との連携強化

—— 連携を深める会議等はどのようなものがありますか。 ——

県内3SC体制により、それぞれのSCごと工場代表者・JA管理者・SC管理者による地区会議を開催し、連携を深めています。さらに、JAごとの3者会議を実施し、率直な意見交換を通じ、協力体制を

構築しています。なお、JAによっては、指定工場担当者とJA本店担当者がJA支店巡訪問を実施し、指定工場の独自サービスについての周知を図り、搬入率向上に結び付けています。

JA・指定工場の取組みの紹介

広島県・JA 福山市



共済部自動車事故相談課 藤井部長（前列左から3人目）、岩村課長（前列左から2人目）

～ JA福山市 ～

JA福山市は広島県の東部に位置し、平成15年4月に福山市地域の6JAが合併して発足した大型JAです。管内は備後都市圏の中心地である福山市と、その北部の府中市（上下町を除く）、神石高原町の2市1町で構成されています。瀬戸内海沿岸部、神石高原の高原地帯、そして中国山地の山間部と、南北約60キロメートルにおよぶ多様な自然風土が広がっています。JA福山市では、「組合員・地域住民との関係強化」、「地域農業の振興」、「経営基盤の強化」を基本方針として「身近で親しまれるJA」をキャッチフレーズとして事業活動を展開しています。

JAと契約者・利用者の信頼関係を強化するために

—— 指定工場への事故車両等の搬入の取組方針・考え方をお聞かせください。 ——

事故に遭われた契約者・利用者が、「JA共済に加入していてよかった。」と感じていただくため、JA・指定工場が一体となった取組みの体制を整えることが必要です。JAが指定工場への入庫誘導を通じて、質の高いサービスによるCS向上を目指し、指定工場は、レッカー・ロードサービスの積極的な出動等を通じ、搬入率の向上に取り込むことが大切だと考えています。

県内トップの現場急行実施率！

—— 指定工場への事故車両搬入等の具体的な取組みは？ ——

JA福山市では下記の取組みを行っています。

- JA・指定工場・共済連共同の3者会議を毎年8月に開催しています。この会議は非常に出席率が高く、CS向上・搬入率向上・代理店機能の取組みについて進捗状況、課題につき意見交換をしています。また、会議終了後は自動車事故相談課の全職員（13名）が参加して意見交換を行い、指定工場との信頼関係を深めています。
- 事故にあわれた契約者・利用者の不安を早急に解消するための現場急行に積極的に取り組み、実施率26.1%は県内1位の実績となっております。その際、レッカー・ロードサービスの対応は指定工場に要請し、入庫促進にもつなげています。
- 毎月1回、自動車事故相談課の課内ミーティングを行い、現場急行実施率等の実績管理・検討と情報の共有化を行っています。また、JA支店事故受付担当者（スマイルサポーターを対象）の研修会を年2回実施し、事故受付の際は「現場急行サービス」の実施を契約者にお伝えすることの徹底と指定工場への積極的な搬入紹介

を行うことについて、意識統一を図っています。その結果、平成26年度広島県本部協力会表彰紹介搬入の部では、上位10名のうち4名が受賞（最優秀1名、敢闘賞3名）しました。

- 自動車事故相談課では、年1回職員が指定工場を含む代理店を訪問し、事故処理面、普及面においてJAとの協力関係の強化を図っています。
- 共済代理店とJAが協力して事業拡大を図ることを目的として、平成24年4月に「JA福山市自動車・自賠責共済代理店会（138店舗）」を立ち上げ、毎年9月に「普及拡大運動優績表彰」と親睦会を開催しています。この会の役員は、管内14地区の代理店の代表者で構成されており、そのうち11地区は指定工場から選出いただいています。代理店会を通じ、JA・指定工場・共済連との意思疎通が図られ信頼関係がより深まったことにより、事故処理に限らず車検・点検についてもJA役職員が積極的に利用するようになり、紹介搬入台数も年々増加しています。

指定工場に入庫して、CS向上！

—— 指定工場に入庫する具体的なメリットは？ ——

指定工場がお客さまへのメリットを明確に打ち出すことにより、JAは安心して契約者に指定工場を紹介できます。

契約者の主なメリット

- 修理箇所により万一不具合が発生した場合でも迅速な対応をしていただける修理保証による万全な修理であること。
- 2t車までのお車には次回オイル交換無料券がサービスされること。

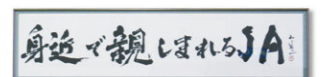
JAの主なメリット

- 修理のレベルが高く、修理期間中の代車は無料で提供いただけること。
- 優先的に修理をしていただけることから修理期間を短縮できること。

身近で親しまれるJAをめざして！

—— 今後の抱負をお願いします ——

これまで以上に指定工場との連携を図りながら、より積極的な現場急行サービス等を実施し、「親切・丁寧・迅速」な対応を行い、JA福山市のキャッチフレーズである「身近で親しまれるJA」に向けた取組強化を図っていきたく思います。また、この取組みをとおして、お客様には満足を、JAは顧客の確保を、指定工場は新規顧客の獲得ができるよう取組んでいきたいと考えています。



事務所に掲示している
JA福山市のキャッチフレーズ

JA福山市

のぶちか 広島県・延近自動車株式会社



延近自動車株式会社の皆さん（前列の中央が延近社長）

～ 延近自動車株式会社 ～

大正3年に創業以来「お客様第一主義」の精神により、地元を基盤に社員一人ひとりが創業の精神をもって福山市全域に営業展開しています。お客さまに愛され、地域に貢献できる会社を目指し、安全で快適なカーライフの提案を信条に営業活動されています。

昭和43年から指定工場に加入され、平成24年度より福山SC管内3JA（三原・尾道市・福山市）22工場の幹事として管内を統括されています。

また、社長は福山市消防団の団長としても地域防災活動に尽力され、地域住民からも厚い信頼を得られています。

お客さまに愛される店舗づくり

—— お客様対応において気をつけていることを教えてください ——

常連のお客さま、はじめて来店されたお客さま、ご家族連れ、どなたでも「ほっと」一息ついていただき、安らいでいただける店舗。いつも笑顔でおもてなし、皆さまに愛され、慕われるお店づくりを目指しています。特に店内には、キッズコーナーも設けてあり、ご家族連れにも来店しやすい店舗づくりを心がけています。

積極的な研修会への参加

—— 研修会への参加状況はいかがですか ——

県本部協力会主催の各種研修会にも積極的に参加しています。

平成25、26年においては県本部主催のレッカー・ロードサービス接客技術研修会に複数名参加するとともに、JA共済フロントマン選抜技術競技会・研修会にも積極的に参加しています。

各種会議による信頼関係の構築

—— JAとの連携はどのようにとられていますか ——

人間関係の構築は難しいものがありますが、顔の見える関係を築いていきたいと考えます。そのために、以下の会議に出席し連携を強化しています。

1. 毎年5月に開催する福山SC管内3JAの指定工場地区会議。

一年間の活動計画（内容）、紹介搬入台数、自動車・自賠償共済の契約について目標設定を行っています。

2. 毎年8月に開催するJA福山市・共済連・指定工場の合同の3者会議。

JA管内の指定工場が参加することから参加率が高く、実績の進捗状況、紹介搬入の課題、指定工場・JA間の要望について意見交換をしています。

3. 毎年9月に実施するJA福山市での普及拡大運動優績表彰。

自動車共済・自賠償共済の優績表彰および親睦会の開催により意欲の向上と親睦を図り、信頼関係を強める取組みを行っています。

今後の抱負

—— 福山地区管内の地区幹事として心がけているところを教えてください ——

福山地区の会議においては、JAと指定工場の間で意見・要望がお互いに言い合える関係であるように次の点に留意しながら会議開催を考えています。

1. 会議に会員工場が全員参加してもらうこと
2. 参加者が積極的に発言すること
3. JA・共済連・指定工場の信頼関係があること

なお、年2回（10月、4月）の紹介搬入にかかる表彰においては、JA担当者への慰労も兼ねて自動車事故相談課に赴くことを継続し、JAと指定工場との距離を縮めていきます。



延近自動車株式会社

超高張力鋼板採用部位の修理（取替）について

近年の自動車は、車両重量の低減とボデーの高剛性を両立させるため、車両骨格部に超高張力鋼板^{※1}が積極的に採用されています。

超高張力鋼板の主な採用部位としては、フロントピラーおよびセンターピラーのリインホースメント、ロッカーパネルリインホースメント等であり、概ね車両側面の骨格部に多く採用されています。

このため、フロントおよびリヤ損傷車の骨格部溶接取替作業とは違い、側面損傷車の骨格部溶接取替作業を行う際には、いくつかの注意事項があるためご紹介します。

※1：一般的に引っ張り強さが980MPa以上のものを超高張力鋼板と呼ばれています。

1 超高張力鋼板使用部位を取替える際の留意点

(1) 切り継ぎ取替の禁止

超高張力鋼板を採用している部材を取替える際には、加熱による部材の強度低下を避けるため、切り継ぎ取替（溶接）を行わず、Ass'y取替を行う必要があります。



カローラ140系
ボデー修理書には、超高張力鋼板使用のため、Ass'y取替の指示があります。



カローラ120系
ボデー修理書には、切り継ぎ取替の指示があります。

(2) 溶接条件の順守

超高張力鋼板を採用している部材を取替える際には、溶接強度を確保するために、各自動車メーカーが発行しているボデー修理書等に記載されている溶接条件で作業を行わなければなりません。

溶接条件とは、スポット溶接機を使用する場合は、「加圧力」、「溶接電流」、「通電時間」の機器設定を適正に行うことや、MAG溶接機^{※2}を使用する場合は、「シールドガスを炭酸ガスから混合ガスに変更する」、「プラグ溶接用の穴径を通常よりも大きくする」など、車種および使用部位（溶接部位）ごとにそれぞれ決められた条件があります。

※2：MAGとはMetal Active Gas Arc weldingの略で、炭酸ガスや混合ガスを使用した半自動溶接のことです。

2 自動車メーカーの溶接条件

現在では大半の自動車メーカーが超高張力鋼板採用部位を修理（取替）する際の溶接条件を開示していますが、次のページにて代表的な2社の溶接条件を記します。

(1) トヨタ自動車

溶接部位の板厚や板組みの違いがあることから、車種および部位ごとに溶接条件が異なるため、溶接作業を行う前に必ずメーカー発行のボデー修理書を確認して下さい。以下の表はヴィッツ130系の溶接条件です。

トヨタ自動車は、超高張力鋼板の溶接作業にMAG溶接機が使用可能ですが、指定された条件を順守する必要があります。

なお、シールドガスに炭酸ガスを使用した場合は、十分な溶接強度が確保できないため、必ず混合ガス（Ar 80% + CO₂ 20%）を使用するように指示があります。

①980MPa超高張力鋼板を含む、2枚のパネルを溶接する場合

スポット溶接	加圧力	2940N(300kgf)
	溶接電流	10,000A
	通電時間	14Cyc(0.23Sec.)

プラグ溶接	プラグ径	直径10mm
	溶接ワイヤ	YGW16W(JIS Z 3312)
	シールドガス	混合ガス(Ar80%+CO220%)

②980MPa超高張力鋼板を含む、3枚以上のパネルを溶接する場合

(上記の条件で2枚を溶接した後に残ったパネルをプラグ溶接する)

プラグ溶接	プラグ径	板厚1.0mm~1.6mmであれば直径6.5mm以上の穴径
	溶接ワイヤ	YGW16W(JIS Z 3312)
	シールドガス	混合ガス(Ar80%+CO220%)

超高張力鋼板 980MPa	スポット溶接点数	メーカー打点数以上
	プラグ溶接	メーカー打点数以上
普通鋼板および 高張力鋼板	スポット溶接点数	メーカー打点数×1.3以上
	プラグ溶接	メーカー打点数以上

普通鋼板および高張力鋼板のスポット溶接時の加圧力や溶接電流などの指示はありませんが、スポット溶接点数については、メーカー打点数×1.3(増し打ち)する必要があります。

なお、超高張力鋼板のスポット溶接点数については、スポット溶接機の設定を条件どおりに行っているため増し打ちするよう指示はありません。

(2) 本田技研工業

本田技研工業では車種にもよりますが、980MPaの超高張力鋼板以外に1500MPaの超高張力鋼板(以下「ホットスタンプ材」という。)をセンタピラースチフナ等に採用しています。980MPaの超高張力鋼板の修理に際しては、MAG溶接機にてプラグ溶接を行うことができますが、ホットスタンプ材については、MIGブレージングにてプラグ溶接するように指示があります。これは、MAG溶接の継手温度が約1500℃に達するのに対し、MIGブレージングの継手温度は約950℃であるため、ホットスタンプ材の入熱による性能低下を最小限にするためです。なお、MIGブレージングとは、「ろう付け」をMIG溶接機にて行うものですが、普段使用しているMAG溶接機のシールドガスおよびワイヤを取替えて作業するのではなく、パルス制御付きのMIG溶接機を使用するように指示があります。

MIGブレージング条件

溶接機	パルス制御付きMIG溶接機
溶接ワイヤ	CuSi3
シールドガス	Ar100%

ホットスタンプ材を含むスポット溶接個所の溶接条件は、以下の表にまとめてありますが、車種や使用部位(溶接部位)によって、サービスマニュアルに溶接条件No.の指定がありますので、作業を行う前に必ずサービスマニュアルを確認して下さい。

フィット(GK系)

がMIGブレージング溶接指示部(一部)



スポット溶接条件一覧

条件No.	溶接電流 A	通電時間 ms	加圧力 N(kgf)	条件No.	溶接電流 A	通電時間 ms	加圧力 N(kgf)
1	6500	300	2452(250)	13	8000	600	3432(350)
2	7000	300	2452(250)	14	8500	600	3432(350)
3	7500	300	2452(250)	15	9000	600	3432(350)
4	6500	400	2942(300)	16	8000	700	3432(350)
5	7000	400	2942(300)	17	8500	700	3432(350)
6	7500	400	2942(300)	18	9000	700	3432(350)
7	8000	400	2942(300)	19	9500	700	3432(350)
8	7000	500	3432(350)	20	8500	800	3432(350)
9	7500	500	3432(350)	21	9000	800	3432(350)
10	8000	500	3432(350)	22	9500	800	3432(350)
11	8500	500	3432(350)	23	10500	700	3432(350)
12	7500	600	3432(350)	24	10500	800	3923(400)



フィット(GK系)のセンタピラースチフナの溶接には、MIGブレージングおよびスポット溶接の指示があります。スポット溶接については、スポット溶接条件一覧表のNo.5の条件が当てはまります。(赤枠部分)なお、この赤枠部位はスポット溶接以外の接合方法を採用することはできません。(プラグ溶接不可)

フィット(GK系)

3 最後に

今回は超高張力鋼板採用部の修理(取替)時の留意点や代表的な2社の溶接条件について紹介しましたが、他の自動車メーカーでも同様な溶接条件が設定されているため、自動車メーカー発行のボデー修理書やサービスマニュアルを参照し、溶接条件などを必ず確認した上で作業して下さい。

平成27年度JARIC地区別協議会報告

平成27年度JARIC地区別協議会が、例年どおり全国6地区において右図の日程で開催されました。各地区の活動状況・各県独自の取組状況の報告に続いて、次年度の事業計画等について活発な議論がなされました。また、今回の地区別協議会の開催にあたり、幹事県を担当していただいたJARIC各県本部ならびにJA共済連各県本部の多大なるご協力につきまして、書面をお借りし厚く御礼申し上げます。

地区	開催日程	開催場所
北海道・東北地区	11/5 (木) -6 (金)	岩手
関東・甲信越地区	9/3 (木) -4 (金)	栃木
東海・北陸地区	10/14 (水) -15 (木)	福井
近畿地区	10/27 (火) -28 (水)	奈良
中国・四国地区	8/12 (水) -13 (木)	徳島
九州地区	11/11 (水) -12 (木)	沖縄

JARIC 指定工場向けCSアンケート調査

JARICでは平成27年5月から指定工場向けのCSアンケート調査を行っています。現在のアンケート集計状況を下記にてご報告させていただきます。

<調査概要>

1. 目的

- ① 契約者・利用者による指定工場に対する評価・ニーズの確認、把握
- ② 指定工場が実施しているサービスの質的向上

2. 調査対象者

自動車・自賠責共済に加入し、指定工場を利用した契約者・利用者

3. 調査方法

ハガキによる調査（依頼：工場による手渡し、回答：契約者・利用者による投函）

4. 本報告の対象データ

① 集計期間

平成27年5月1日～10月15日

② 対象県本部協力会

福島県・群馬県・兵庫県・広島県・山口県・佐賀県

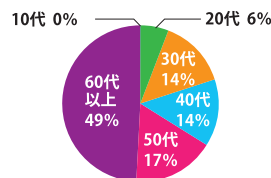
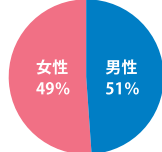
③ 県別集計数

先行実施6県の集計数(281件)

福島県(56件)、群馬県(30件)、兵庫県(51件)、広島県(16件)、山口県(108件)、佐賀県(20件)

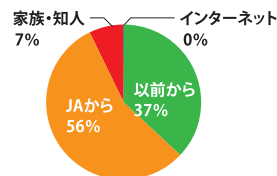
1. アンケート回答者の属性

(解答者数:277名)



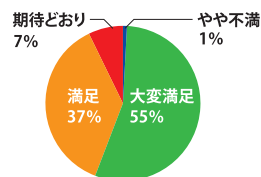
2. 今回、弊社をご利用頂いたきっかけについて

設問2	件数
以前から利用している	102
JAからの紹介	155
家族友人知人のすすめ	18
フリーダイヤルからの紹介	0
インターネットでの検索	1
合計	276



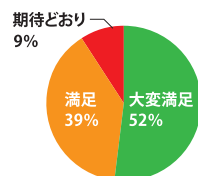
3. 従業員の接客や電話応対時の挨拶・態度について

設問3	件数
大変満足	155
満足	104
期待どおり	20
やや不満	1
不満	0
合計	280



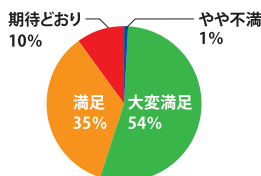
4. 修理内容や車検整備内容の説明について

設問4	件数
大変満足	147
満足	109
期待どおり	25
やや不満	0
不満	0
合計	281



5. お車の納車・引取りについて(お約束の日時の対応でしたか)

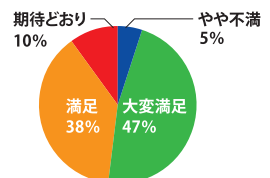
設問5	件数
大変満足	152
満足	97
期待どおり	29
やや不満	3
不満	0
合計	281



6. 代車をご利用された場合、代車のグレードや状態について

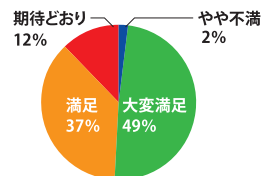
設問6	件数
大変満足	114
満足	92
期待どおり	24
やや不満	12
不満	0
合計	242

(ご利用の方のみ)



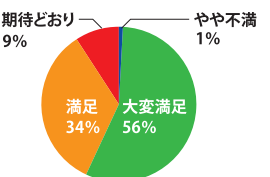
7. 納車時の修理保証や整備保証にかかる説明について

設問7	件数
大変満足	135
満足	104
期待どおり	33
やや不満	6
不満	0
合計	278



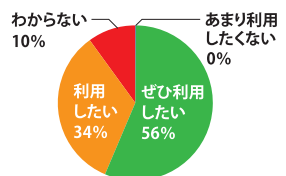
8. お車の仕上がりや修理品質について

設問8	件数
大変満足	159
満足	95
期待どおり	25
やや不満	2
不満	0
合計	281



9. 今後、修理や整備等で弊社をご利用いただけますか

設問9	件数
ぜひ利用したい	154
利用したい	95
わからない	26
あまり利用したくない	1
利用したくない	0
合計	276



10. ご意見・ご感想・ご要望等ございましたら、ご記入下さい

- 最近車を買って傷がつきショックでしたが、満足な仕上がりでした。ありがとうございました。
- 遠方よりお世話になり、ありがとうございました。
- 誠実に対応いただき大変満足している。
- 日時に無理を言ってやってもらいました。ありがとうございます。
- 車内の汚かったカビもきれいにしていただき、心から有り難く存じます。
- とても親切に対応していただきました。ありがとうございました。
- 家族、職場でもすすめたいと思います。お世話になりました。