

目次	P1	平成28年度上半期 JARIC指定工場向けCSアンケート調査結果
	P2~3	優良事例紹介「JAあづみ」「株式会社ヤマト自動車工場」
	P4~5	TECHNICAL INFORMATION「アルミテープで空力性能アップ?」
	P6	平成28年度JARIC地区別協議会報告

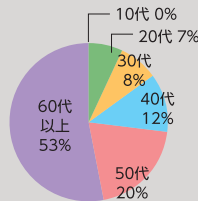
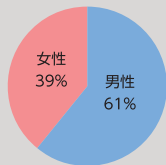
平成28年度上半期 JARIC指定工場向けCSアンケート調査結果のご報告

JARICでは、指定工場向けのCSアンケート調査を行っています。平成28年度上半期(4月~9月末)のアンケート集計状況は以下の通りです。

調査概要

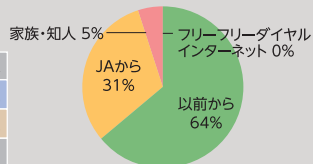
- 1. 目的** ①契約者・利用者による指定工場に対する評価・ニーズの確認、把握 ②指定工場が実施しているサービスの質的向上
- 2. 調査対象者** 自動車・自賠責共済に加入し指定工場を利用した契約者、利用者
- 3. 調査方法** ハガキによる調査 (依頼:工場による手渡し、回答:契約者、利用者による投函)
- 4. 本報告の対象データ** 集計期間 平成28年4月1日~9月30日

1. アンケート回答者の属性



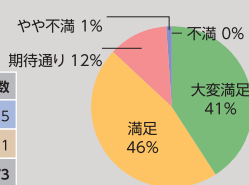
2. 今回、弊社をご利用頂いたきっかけについて

設問2	件数	設問2	件数
以前から利用している	430	フリーダイヤルからの紹介	2
JAからの紹介	207	インターネットでの検索	2
家族・友人・知人のすすめ	32	合計	673



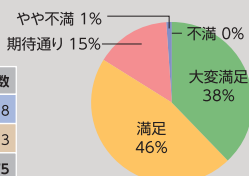
3. 従業員の接客や電話応対時の挨拶・態度について

設問3	件数	設問3	件数
大変満足	274	やや不満	5
満足	311	不満	1
期待通り	82	合計	673



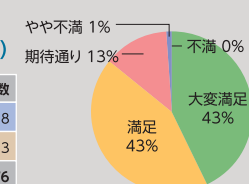
4. 修理内容や車検整備内容の説明について

設問4	件数	設問4	件数
大変満足	258	やや不満	8
満足	308	不満	3
期待通り	98	合計	675



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)

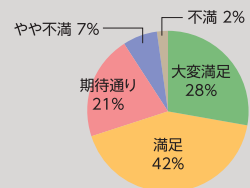
設問5	件数	設問5	件数
大変満足	292	やや不満	8
満足	288	不満	3
期待通り	85	合計	676



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

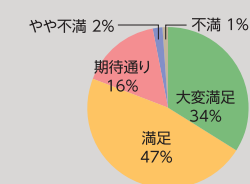
設問6	件数	設問6	件数
大変満足	144	やや不満	37
満足	211	不満	8
期待通り	106	合計	506

(ご利用の方のみ)



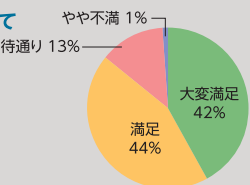
7. 納車時の修理保証や整備保証にかかる説明について

設問7	件数	設問7	件数
大変満足	229	やや不満	14
満足	315	不満	3
期待通り	105	合計	666



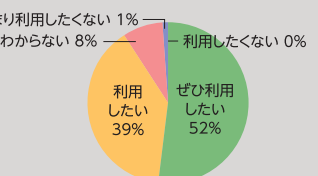
8. お車の仕上がりにや修理品質について

設問8	件数	設問8	件数
大変満足	278	やや不満	8
満足	298	不満	1
期待通り	89	合計	674



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	設問9	件数
ぜひ利用したい	352	あまり利用したくない	3
利用したい	265	利用したくない	2
わからない	55	合計	677



10. 主な意見・感想・要望等について

- 迅速・丁寧に修理・対応していただき、ありがとうございました。
- 電話対応や態度に満足しております。
- 利用する際は納得のいくように説明してくれるのが良い。
- 修理の仕上がりは大満足です。
- 代車のグレード(フリーン)をアップしてほしい。
- 代車に不満があり、そのことを伝えるとすぐ替わりの車をもってきてもらえてうれしかった。
- 整備内容が説明不足だった。



北アルプスを望む清らかで肥沃な大地

JAあづみは長野県中部の安曇野市(穂高・豊科・堀金・三郷)と松本市(梓川・安曇・奈川)を管轄しています。北アルプス連峰を望み、清涼な雪解け水に恵まれた肥沃な大地と、日照時間が長く雨が少ない地域特性から農産物の生産に適しています。東側地域は稲作・野菜・花を中心に、西側(北アルプス山麓)地域はりんご等の果樹・野菜を中心とした農業生産が盛んです。JAあづみは平成27年度に創立50周年を迎え、「次代につなぐ」をテーマに市内の小中学校等と連携した「あぐりスクールサポート事業」を展開するなど、食農教育事業に力を入れています。

●特産物

米、そば、わさび、りんご、花き等



※写真はイメージです。

JAの取り組み JAあづみ

指定工場とのパートナーシップで、 お客さまの満足と信頼を高めていきます



金融共済事業部の皆さん

●細やかなお客さま対応のため 注力されていることはありますか？

事故受付時には積極的に面談を実施しています。特に高齢者や女性の方などは自動車に詳しくない方も多く、お客さまの話をよく聞いたうえで丁寧でわかりやすい説明を行うことで「JA共済で良かった」と安心いただけてと考えています。現場急行もご要請があれば必ず出動できる体制を整えており、お客さまの不安を取り除けるよう努めています。お客さまが望まれていること、安心していただけることなど、常にお客さまの目線に立った対応が行えるようにJA全体として取り組んでいます。

●指定工場への搬入のメリットを お聞かせください。

「一般的な修理工場よりも修理のレベルが高く、適切な修理を行っていただけること」「代車を無料で提供していただけること」はもちろん、何より地域密着型でお客さまやJAにとっても身近な存在であることです。安心して入庫誘導できる一番大きな要因であり、入庫車両の所有者等からクレームが挙がることはありません。最近では事故有無別等級制度の導入に伴い共済を使用しないケースが増えてきていますが、修理についてはいろいろ相談に乗ってもらえて、非常に頼りになる存在です。



小穴部長代理(左)と水谷課長代理(右)

●連携強化の観点から指定工場に 求めるものは何ですか？

お客さまからのレッカー・ロードサービスのご要請が最近非常に多くなっています。身近な指定工場が迅速に対応してくださるのは非常にありがたく、今後もニーズは高まると考えていますので、対応の強化をお願いしたいです。また、当JAでは利用者満足度(CS)90%以上を目標に掲げており、CSの重要性をお互いに共有し、目標に向けて協力できる良きパートナーであり続けていきたいです。



●お客さま対応に関して、 今後の抱負をお聞かせください。

昨今、他の保険会社との競争は激しく、またお客さまの求める水準も高くなっていると感じます。我々JAは事故に遭われたお客さまに常に親身な対応を行い、信頼いただくことが最も重要だと考えています。その信頼が契約の継続につながるため、この循環を大切にする必要があります。また、お客さまによりご満足いただくためには、保障内容の充実はもちろん、掛金についてもご理解いただけるよう丁寧な説明が欠かせません。契約更新時、車両入替時、事故の解決時に、より充実した保障内容に切り替えていただけるよう、保障の必要性や将来の掛金の説明について、JA全体として特に力を入れていきたいと考えています。



工場の取り組み 株式会社ヤマト自動車工場

松本市内で創業し、JA共済の指定工場として活動しています。創業当初より地域に密着し、安心して信頼できる修理・整備を行い続け、お客さまに喜んでいただける企業であり続けるため、日頃より努力しています。社員教育にも力を入れており、技術力・接客力の向上を会社を挙げて取り組んでいます。

HPアドレス <http://park7.wakwak.com/~yamato/>



お客さまのため、ますますのスキルアップを目指します

●ヤマト自動車工場の強みや特徴、注力されていることは？

当社は創業当初より、親切・丁寧・誠意のある仕事を常に心がけ、真心のこもった良心的なサービスを実践する地域密着型の企業として事業を行ってきました。

近年、特に社員教育に力を入れ、技術面はもちろん、接客技術やフロントサービス等についても、積極的に取り組んでいます。目的はもちろん、お客さまにご満足いただける修理・整備・接客を実現するためですが、それ以上に社員が当社で働くことへの満足度や、やりがいを高めるために実施しています。社員教育を充実させることで自然とお客さまを大事にする姿勢が生まれ、結果的にお客さまの満足度の向上につながっていくものと確信しています。

近年、お客さまが非常に多様化しており、大変車に詳しい方やほとんど車に対する知識がない方など、さまざまな方がいらっしゃいます。すべてのお客さまに満足・安心していただくには、とにかく要望を聴くという傾聴の姿勢が非常に重要です。そのうえで、ご納得いただける丁寧な説明や提案を行いながら、お客さまの満足度向上を図っていかねばと考えています。

●ハイブリッド車などの新しい整備技術の習得について、どのような取り組みを行っていますか？

自動車の構造は近年、非常に複雑になってきているため、新しい技術・知識の習得は非常に重要であると感じています。



インタビューに答应いただいた斉藤社長

特に先進自動車は日々進化しているので、ディーラーや振興会が主催する研修会には積極的に参加し、スキル向上を目指しています。また、ディーラーや地域の同業他社との情報交換も行いながら、適切な修理・整備を実践できるように取り組んでいます。お客さまに安心して入庫していただくには、新しい技術・知識の習得が不可欠ですから、引き続き社員教育の一貫として当社全体でスキルアップを図っていきたくと考えています。



株式会社ヤマト自動車工場の皆さん

●今後、取り組みたいことやJARICに望むものは？

お客さまへの対応力をさらに強化していく必要があります。たとえば当社では代車を25台用意していますが、軽自動車のご要望が多いため13台を軽自動車にしています。代車はどんな車でも良いという時代ではないので、常に清掃されたきれいな車の提供を心がけています。また事故有無別等級制度の導入に伴い、共済の利用が困難な場合が増えていますので、臨機応変にリサイクル部品での修理を提案するなど、お客さまの立場に立った対応が必要です。今後は、JARICには指定工場間の連携や活発な意見交換ができる体制・環境の構築を要望したいですね。現在はJA・JA共済連と指定工場の関係が中心ですが、指定工場間の連携を強化することにより、お客さまに対し現行サービスのさらなる強化や新しいサービスの検討も展開できるのではないかと考えています。

アルミテープで空力性能アップ？

アルミテープの意外な効果

トヨタの2ドアスポーツクーペ「86」のマイナーチェンジ（2016年8月）と同時に、トヨタ自動車から少し変わった新技術が公表されました。なんと「車両にアルミテープを貼るだけで、操縦安定性能をバランスよく引き上げる」とのことです。なんとも摩訶不思議な技術ですが、少しでもコストを抑えたいメーカーがすでに数車種の生産車へ採用しているうえ、特許も取得しているそうです。これはトヨタがその効果に自信を持っている表れではないでしょうか。

空気の流れと静電気

自動車は常に空気をかき分けて走行しています。そのとき、空気はプラス(+)、ボデー各部もプラス(+)に帯電しやすくなっています。トヨタの計測では、10km走行するとボデーの場所により450V～4500Vまで帯電していました。よって、空気とボデーが反発し合い、空気の流れを剥がす方向に

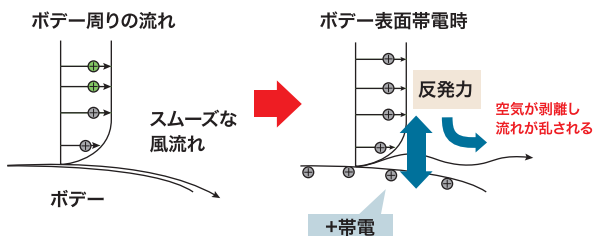
クーロン力が働き、空気の流れが乱れ十分なエアロダイナミクス(空力)を発揮できなくなります。さらにその空気の乱れは不規則なため、左右・上下へと車両を不安定にさせているということです。

そこで登場したのが、ボデーに帯電した静電気をアルミテープによって放電し、空気の流れを整えることで自動車本来の空力性能が得られるという考え方です。ただし、アルミテープを貼っても本来の空力性能以上のものが得られるというわけではありません。

なお、その効果は走行開始直後から現れるのではなく、帯電が増える「10km程度を走行して速度50km/h程度」で発揮されるようで、帯電しにくい湿度の高い日やサーキットなど全開走行時の効果は低いそうです。

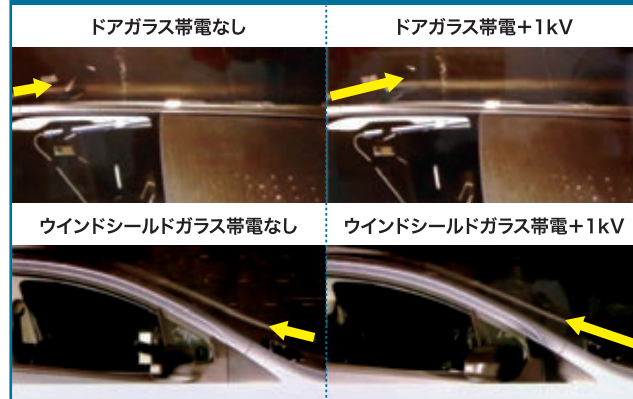
また、アルミテープを貼る位置や形状によっても放電効果が異なるため、得られる効果も変わってくるということです。

空気の流れとボデー帯電



空気には+帯電、ボデー各部も+帯電しやすく
空気流れを剥がす方向にクーロン力が働く(境界層増大、剥離)

ガラス帯電による気流変化

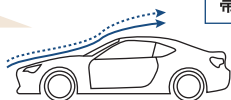


各アルミテープ設定の狙い

直進性、ハンドリング性能、外乱安定性等の操安基本性能をバランス良く引き上げ

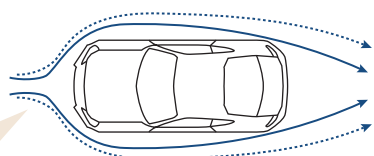
ウインドシールドガラス

ウインドシールド受風部の整流
→接地性向上、ロール制御



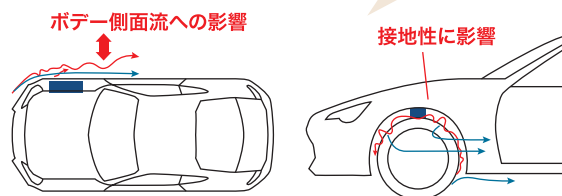
バンパー、ドアガラス

ボデーサイド(バンパー、
ドアガラス)の整流
→直進安定性、ヨースタ
ビリティ、操舵応答



コラムカバー

フロントタイヤの空力的悪影響(攪拌等)の軽減
→微操舵の正確性、接地性の向上



お手頃価格&手軽に貼れるアルミテープが、車の性能をアップさせるという、トヨタ自動車から今年発表された驚きの新技術をご紹介します。

生産車への採用例

数年前からレクサス「GS」をはじめ、トヨタ「プロボックス/サクシード」、「ノア/ヴォクシー」などさまざまな車種に採用されています。アルミテープの貼付箇所は、両ドアガラス下部、ステアリングコラムカバー裏側、フロントおよびリヤバンパー裏側などがあり、その車種の特性を考慮した箇所

に貼付されています。

「86」のように空気に優れたボデー形状よりも、「ノア/ヴォクシー」のような箱型のボデーでより効果が現れやすく、ボデー四隅に採用することで直進安定性を高めています。

【例1:86(ZN6後期型)】



【例2:ノア/ヴォクシー(80系)】



※1:アルミテープ(NO.1モールディングテープ)
フロントおよびリヤバンパーカバーの裏面に貼付
新品のバンパーには貼付されていないので、貼付し忘れにご注意を

製品情報		アルミテープ(NO.1モールディングテープ) 品番:75895-28010(530円/枚) ※2016年10月現在
------	--	--

タイヤでも放電!

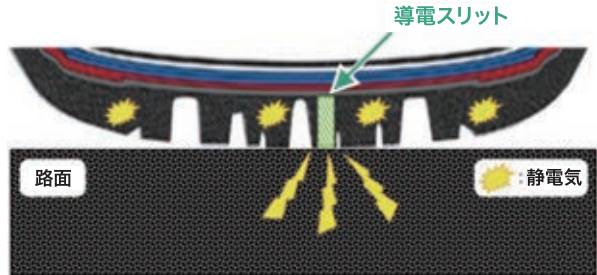
トヨタのアルミテープのように静電気を逃がす工夫がタイヤにも採用されています。

低燃費タイヤにはシリカが配合されており、タイヤの導電性が低く、車両で発生した静電気が路面へ放電されにくくなっています。そこで導電性の高いゴム(導電スリット)をトレッド面上に露出させ、蓄積した静電気を放出しやすくしているタイヤがあります。この導電スリットは、他のトレッドゴムと色調が異なるので外観から確認できます。

【タイヤ溝】



【導電スリットイメージ】



※導電スリットは、タイヤ内に蓄積した静電気を路面に放出する役割がある。



平成28年度JARIC地区別協議会が、例年通り全国6地区において下図の日程で開催されました。各地区の活動状況・各県独自の取り組み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。

今後、平成29年度以降の事業計画を策定することとしており、

協力会活動のさらなる活性化に努める方針です。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、誌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	10/6(木)～10/7(金)	北海道
関東・甲信越地区	9/15(木)～9/16(金)	新潟県
東海・北陸地区	11/24(木)～11/25(金)	三重県
近畿地区	10/25(火)～10/26(水)	和歌山県
中国・四国地区	11/15(火)～11/16(水)	山口県
九州地区	11/4(金)～11/5(土)	福岡県

日本アウダテックスからのお知らせ

パソコンを使った見積研修会を実施してみませんか？

日本アウダテックスがパソコンを貸し出いたします。

JARIC県本部さまが主催する見積研修会等に、「アウダセブン」がインストールされているパソコンを無償でお貸しいたします！この機会に、パソコンを使った見積研修会を企画してみたいかがでしょうか？

■ アウダセブンとは

①簡単な操作で素早く見積作成が可能！

部品図を直接クリックし、修理方法を選ぶだけで簡単に見積へ計上できるため、見積作成の作業効率が上がります。

②作業確認項目で入力漏れの削減！

指数テーブルで作業の前提条件となっている【取外し状態】に記載された部品の中で、選択されていない部品が一覧に表示されます。

③信頼できる豊富な車種データを収録！

車両・部品データは各自動車メーカーから入手、事故車修理の指数は自研センターで作成したデータを収録しています。

④修理作業に役立つ情報を収録！

「構造調査シリーズ」や「ボデー寸法図」を収録しています。



研修会風景 ※この写真は一例です。

JA損調社の鑑定士も日頃から「アウダセブン」を使用しています！



パソコンの貸出に関しては以下にご相談ください。
【日本アウダテックス】 営業部営業課 JARIC担当 03-5351-1901