

大型車輛整備プロセス革新による顧客満足度及び従業員満足度向上

事業者の概要

代表者名 代表取締役 丹羽昭広
設立年月日 昭和50年8月1日
所在地 〒924-0051 石川県白山市福留町603番地
TEL 076-277-0002 FAX 076-277-1148
URL <http://www.niwa-auto.jp/>
E-mail info@niwa-auto.jp
資本金額 10,000千円
従業員数 17人 業種 自動車整備業

得意分野

大型自動車の点検・整備・修理

事業の概要

事業区分 革新的サービス
事業類型 一般型 設備投資のみ

事業の内容

● 事業取組みの経緯

大型自動車の点検・整備・修理を確実に行う技術力の高さが当社競争力の源泉である。一方で、大型車輛整備は、いわゆる「3K業務」であることから、大型車輛用リフト導入により、作業環境を改善し、大型車輛担当整備士の身体的負担を軽減することで、従業員満足度を向上させ、ベテラン整備士の能力を長く有効活用する体制を整備する必要がある。

● 実施内容

当社が培ってきた大型車輛整備に関する技術力を向上させるとともに、大型車輛全体をリフトアップできる高性能リフト1台、大型車輛フロント部をリフトアップできる高性能リフト1台を導入し、大型車輛整備プロセスを革新することによる、生産性の飛躍的向上に取り組んだ。あわせて、大型車輛を担当する整備士の作業環境を改善し、従業員満足度向上を目指した。作業環境改善のための取組内容は以下の通りである。

- ◇大型車輛点検・整備の教育・訓練プログラムを策定し、従業員に周知した。
- ◇「シャーシ編」「エンジン編」「メカニズム解説」にて構成される大型車輛整備マニュアルを作成し、従業員に配付した。
- ◇ベテラン整備士が実際に点検・整備・修理を行っている動

画を作成、作業工程を「見える化」した。

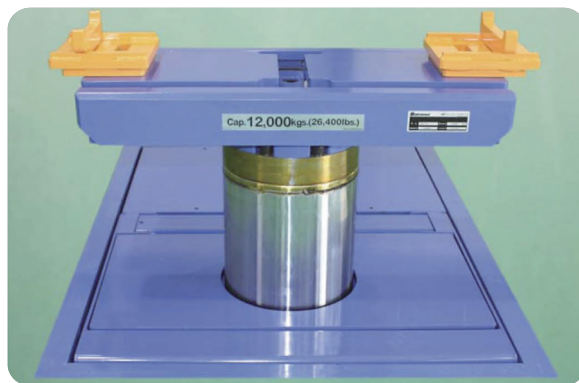
- ◇導入した大型車輛用リフトを使用し、大型車輛担当者による大型車輛点検・整備を試行した。
- ◇策定した教育・訓練プログラムに基づき、小型車輛担当者に対し、大型車輛点検・整備に関する教育・訓練を実施した。
- ◇大型車輛担当者に対し、大型車輛用リフト導入前と導入後の作業環境等に関するアンケート調査を実施し、効果を把握した。

事業の成果

リフト導入により、2人1組で行っていた作業を、1人で行うことができるため、生産性は大幅に向上した。2台のリフトをフレキシブルに使用することで、飛び込みのオーダーへの対応力も高まり、顧客満足度向上が実現した。リフト導入により、作業環境を改善するとともに、より安全・確実な作業を浸透させた。これにより、大型車輛を担当する全整備士において、満足度を向上するという目標を達成することができた。また、大型車輛点検・整備の教育・訓練プログラムやマニュアルの策定、動画による作業工程の「見える化」及びそれらを活用した教育・訓練の実施により、大型車輛担当者育成プロセスを効率化することができた。



大型車輛の整備風景



導入した高性能リフト（フロント用）