

株式会社プライムオート

対象類型： 新規顧客層への展開、価値や品質の見える化、顧客満足度の向上、IT活用、サービス提供プロセスの改善
事業類型： 一般型

17

事業名 整備自動車の即日納車と子供連れや高齢者向けスペースの新サービス提供

車両入庫から納車までの車検業務の全工程を一元管理 オンライン化で大幅な生産性向上、時間短縮を実現。

事業の背景・目的

当社は中古車両の販売をメインとしており、それに伴う整備業務や一般ユーザーからの整備需要が年々増加しているが、従来は車検整備及び車検場持ち込みでの車検検査等、一連の業務を整備士が担っていたため、整備士が車検整備業務から離れることが難しく、また多くの時間を費やされ、オイル交換や部品交換等、来店ユーザーの一般整備ニーズに即座に対応できない状況にあった。そこで本事業では、完成検査から書類作成までの工程に最新型の自動車検査機器と最新自動車整備業システムを連結導入し、これまで非効率であった一連の業務の効率化と品質向上を図り、同時に「指定自動車整備事業」を取得して、お客様への即日納車を可能にすることを目的に取り組んだ。

事業内容

自動車の入庫から完成検査、及び書類作成までの全工程の一元管理を図るために、最新型自動車検査機器と最新整備業システムを連結導入した。既存の顧客データ管理ソフトと連結して顧客及び車両データを整備業システム及び完成検査ラインの制御盤へ転送。各検査機器の計測値は計測後瞬時にホストコンピュータへ自動転送され、従来手作業で行っていた記録簿や車検に必要な書類への記入を自動印字とした。また、全自動計測が可能なヘッドライトテストなど、作業の効率化を図る最新の検査機器を導入し、入庫から検査までの工程時間、及び書類作成時間を大幅に短縮した。さらに、指定自動車整備事業の認定取得と相まって車検整備自動車の即日納車を可能とした。



◀▲完成検査ラインの制御盤とモニター。
オンライン化で「見える化」を実現



▲ヘッドライトテスト。
全自動計測が可能



▲オパシメータ。ディーゼル車の排気ガスを計測。



▲自動車整備業システムとの連結により、各検査機器の数値が記録簿等に自動入力される。



▲店内に設けたキッズコーナー

事業の成果

これまで手書きで行っていた書類作成時間は1台あたり約2時間50分短縮された。また、完成検査の検査時間も従来の40分から約20分に短縮された。作業時間の短縮、効率化により1日あたりの車検入庫台数が増加した。また、時間短縮に加えて、完成検査ラインのすべての整備状況をモニター可能となり、コンプライアンスの徹底、及びヒューマンエラーや完成検査業務及び事務作業のミスを防止できるようになった。これにより整備士が集中して作業できる環境が構築され、「早くて質の良いサービス」の提供が可能となった。さらに、従業員の時間外勤務も減少し、研修や資格取得に取り組む時間が確保されるなど、従業員満足度の向上が図られている。

今後の展望

少子高齢化を背景とする自動車ユーザーの減少、及び自動ブレーキの普及など事業を取り巻く環境が激変しつつあるなか、本事業では、限られた顧客の囲い込みを図るため、設備機器等の刷新と同時に、顧客満足度向上を図る新サービスの提供として、子育て世代向けにキッズスペース、高齢者向けに書籍コーナーを設置するなど、誰もが気軽に立ち寄れる店舗づくりを進めている。また、本事業により短縮された時間を有効活用して、付加価値の高い商品の推奨やメンテナンスパッケージの商品化による長期的な顧客の囲い込みによる新たな収益源の創出を図っていく。さらに、生産性向上によるコストダウンの効果を反映した新たな料金システムを提案し新規顧客の獲得を目指していく。

株式会社プライムオート

- 代表者: 渡辺 幸雄
- 設立年: 平成6年
- 資本金: 1800万円
- 従業員: 14名
- 住所: 山形県寒河江市大字西根字高畑51-1
- TEL: 0237-86-1545 FAX: 0237-86-1645
- URL: [http:// www.prime-auto.com](http://www.prime-auto.com)
- e-mail: prime-a@beach.ocn.ne.jp



代表取締役 渡辺 幸雄

■業務内容

中古車販売をメインに全メーカーの新車販売、車検整備、法定点検、一般整備、板金・塗装から各種保険取扱いまで、一貫したサービス体制で顧客のカーライフをサポート。全国のオートオークションにて高年式、低走行の良質車を仕入れている。国土交通省東北運輸局指定整備工場。