



THIS TIME SHOP

お客様に機会損失をさせない
体制づくりを目指す
先進型大型車整備工場

三谷興業株式会社 東海工場

愛知県東海市名和町一ノ下 2-1



三谷興業株式会社は、高まる大型車整備の需要拡大と老朽化した旧工場のリニューアルに伴い、2022年4月に工場の移転・新設を行い、東海工場を竣工させました。従来工場を大幅に超えるストールを設備するとともに、最新の設備による作業の効率化と作業の安全性、そして快適で働きやすい環境を一気に高めた最新鋭の大型車整備工場です。専業整備工場のみならず、ディーラーのサービス工場にも比肩するスケールと設備はただただ圧巻です。

「お客様のビジネス機会の損失にならないよう、あらゆるニーズに応えるサービス体制づくりが目標」と語るのは、同社の三谷道郎社長。そのサービス体制を実現する戦略が、新工場の至る所に凝縮されています。

POINT 1 お客様のあらゆるニーズに応えるために スピーディでセーフティな工場を具現化



フルトレーラーの検査も可能な検査ライン。全自動検査ラインシステム IDISα の導入で車検業務を効率化。



「スカイトレイン」はリフトであげた車両の高さを気にすることなく、一輪単位でホイールの脱着が可能です。

「従来の工場ではキャパシティの問題からお仕事をお断りするケースもありました」。同社の三谷社長は、老朽化する工場の状況に忸怩たる思いを募らせていました。お客様のニーズにすぐに応えられないという状況の改善は同社にとって大きな課題だったのです。築 49 年の工場は新しい設備を導入出来る状況にはなく、移転を模索するものの、条件に見合った土地が見つかりません。そうした中、かつての工場から比較的近隣にあり、面積 3,300 坪という好条件の敷地が見つかり、移転計画が進んでいきました。

移転・新設した工場は、広大な敷地を活かし、作業場は従来の 7 ストールから 11 ストールに拡張しました。また、車検整備のストールでは吊り下げ式のホイールドローリー、「スカイトレイン」を導入。作業の効率化とメカニックの負荷低減を両立させました。「スカイトレインに慣れてしまうと、他のホイールドローリーはもう使いたくないという声があります」と三谷社長。その他、フロアリフトをはじめとするリフトの充実で、車検台数は従来の年間 1,000 台から 3,200 台を視野に入れた体制となりました。



従来の工場では設備できなかったフロアリフトを 2 基設備。



車検整備用の 2 柱リフト FTW30RC を 3 基導入。メカニックの導線を重視し、必要工具を手元に配置。

POINT 2

快適で、働きやすく、安心して勤めていただくために 大型車整備工場を打破した環境づくり

東海工場のスタッフ数は 34 名、うちメカニックは 29 名を数えます。若いスタッフが多く集まる同工場には快適で、働きやすい職場作りの工夫が施されています。

例えば、2 階に設けられた社員の休憩室は、おしゃれなカフェを彷彿とさせるデザインで、広々とした癒しの空間になっています。また、具合が悪くなったスタッフが体を休める部屋も設けられており、スタッフが安心して勤められる環境が整えられています。その働きやすい環境づくりは工場レイアウトにも反映されています。スポットクーラー(空調)は 1 ストール毎に完備され、快適な作業が行えるよう配慮されています。また、1 ストール間の幅は余裕を持ってゆったりととられており、隣の作業に干渉しないよう工夫が凝らされました。

「快適で、働きやすい、安心して長く勤めていただける工場づくりに配慮しました。結果として社員満足度向上 (ES) に繋がることで、選ばれる企業になるのだらうと思います (三谷社長)。」



社員の休憩室。奥にはカフェ風のカウンターキッチンや小上がりになった個室風のスペースも用意されています。



ストール間のスペースをゆったりとしたレイアウトでメカニックのストレスを軽減。



照明の配置に配慮し、明るい工場を実現。



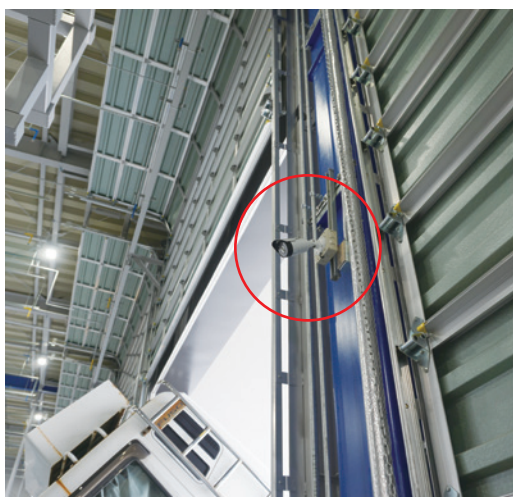
「スカイトレイン」の導入は作業者の負担軽減も目的のひとつです。



スポットクーラーは 1 ストール毎に完備。

POINT 3

トレーサビリティを導入、一歩先ゆくサービス品質へ 目指すは地域ナンバーワン!



トレーサビリティを記録するカメラ。ストール毎に設置。

顧客と社員の満足度向上に繋げる設備投資のゴールは、サービス品質の向上に他なりません。その上で、同社が心掛けている、もうひとつの重要なファクターが、整備におけるトレーサビリティの確保です。各ストール毎にカメラを設置し、万が一、ボルトなどの部品を紛失してしまった際は、カメラのログを追跡して、部品などの探索に利用するというものです。また、作業のチェックなどを行うことで、サービス品質の向上につなげられる利点があります。東海工場は専門整備でトレーサビリティを本格実践する珍しいケースといえます。

今回、東海工場では新たにエーミング作業もスタートさせました。少しずつ習得して、小型から大型まで一手に請け負う体制づくりにチャレンジしています。

その他、24 時間・365 日のコールセンター「MITANI 緊急サービス」の開設、同社オリジナルの薬剤による DPF 洗浄サービスなど、様々なサービスの展開がスタートし、メニューが拡充されています。

「お客様の機会損失にならないよう、あらゆるサービスをワンストップで行なえる体制を整えていきます。目指すはもちろん、地域ナンバーワンです」と三谷社長。三谷興業株式会社が大型車整備のビジネスモデルを変革していくかもしれません。



小型部門と鍍金・塗装の整備場。エーミングは中央のスペースで実施を計画。



ビジネス機会の損失をさせないという視点は大型車整備の在り方を問うています。



大型車整備の工場とは思えない洗練された外観。自動車整備の新風を吹かせてくれそうです。