

H I N O G I C O N

巻頭企画

迅速かつ 的確に!

日野自動車全国販売会社 サービス技術コンクール

すべては、 お客様のために

お客様の安全・安心、快適なトラック・バス
の継続的な稼働最大化に貢献するために、
全国の日野販売会社で働くスタッフは日々
研鑽を積んでいます。現場で培った技術や
経験を競い合う「日野自動車全国販売会社
サービス技術コンクール」。予選を勝ち抜
いた販売会社の精鋭たちが一堂に会し、
その技術を発揮します。

サービス技術コンクールとは?

全国の日野販売会社のフロントアドバイザー・サービスエンジニアがフロント競技、車両競技、学科競技を通してお客様対応力や整備技術力を競い合う大会です。お客様のビジネスに貢献するためのスキル向上を目的として毎年開催され、今年で48回目を数えます。サービス技術コンクールは、日野の「トータルサポート」を最前線で実践する販売会社スタッフの人材育成の一環として、大きな役割を担っています。

フロント競技（フロントアドバイザー1名）

お客様の不安や疑問を解消し ご満足いただくための接客対応を競う

●競技内容

競技はロールプレイング形式で行われ、お客様に対する接客対応が審査されます。お客様の要望に応えることはもちろん、商品やサービスの提案力、法令や業界に関する幅広い知識も求められます。

●審査内容

- ・お客様に満足いただける接客対応
- ・ICTサービス対応
- ・日野車の商品知識
- ・その他（コンプライアンス、業界トピックスなど）



お客様役(左)のさまざまな要望に的確に対応するフロントアドバイザー部門最優秀賞を受賞した愛知日野自動車の栗木邦彦さん。

車両競技（メカニック2名+フロントアドバイザー1名 計3名で1チーム）

お客様車両の稼働を最大化するために 迅速かつ的確な整備技術を競う

●競技内容

制限時間内にお客様からのご用命事項の受け付けや電気配線図集を活用した故障診断などを完了させます。そのため作業は正確性ととも、迅速さも求められます。

●審査内容

- ・安全およびCSを意識した作業
- ・DXII(故障診断器)の活用
- ・的確な現象確認
- ・車両全般に対する構造・機能・作動の理解度
- ・故障診断のプロセス
- ・質問に対する明確な回答



役割分担を決めチームワーク良く作業を行う、サービスエンジニア部門最優秀賞を受賞した愛知日野自動車の宮本拓磨さん(左)と稲葉 瑛さん(右)。

学科競技（全競技者）

お客様からのさまざまな要望に応えるための幅広い知識を審査

- 安全衛生に関する法令知識、商品、整備技術、業務などに関する知識が問われます。

	■総合競技	■フロントアドバイザー部門	■サービスエンジニア部門
大会	最優秀賞 (1位) 愛知日野自動車	最優秀賞 愛知日野自動車 栗木邦彦	最優秀賞 愛知日野自動車 宮本拓磨、稲葉 瑛
結果	優秀賞 (2位) 東京日野自動車	優秀賞 東京日野自動車 栗原良太	優秀賞 九州日野自動車 御厨俊宣、宮崎一城
	優良賞 (3位) 九州日野自動車	優良賞 神戸日野自動車 濱本将文	優良賞 東京日野自動車 関根康弘、山田義和

サービス技術コンクールを終えて



総合優勝を果たした愛知日野自動車の
稲葉 瑛さん(左)、栗木邦彦さん(中央)、宮本拓磨さん(右)。

コンクールで得た貴重な経験を 実務の場でお客様に還元します

フロントアドバイザー部門とサービスエンジニア部門を制し、総合優勝を果たした愛知日野自動車チーム。メカニックの宮本さんと稲葉さんは同期入社ということもあり、互いの得意分野を活かしながら苦手な部分をカバーし合って力を発揮しました。そして年長者である栗木さんが最終決定を行い、2人が迷いなく作業に集中できる環境を整えたことがチームとしての団結力を生んだと一同は口をそろえます。

コンクールを終え、「競技に向けての練習を通して保護員の着用など“当たり前”のこともしっかりやるんだ」と再確認でき、安全に対する自覚がさらに高まりました」と稲葉さん。宮本さんは「新装置の仕組みや機能について細かな部分まで学ぶことができました。実際にお客様に説明する時にも役立てたいです」。栗木さんも「練習では営業スタッフからも言葉づかいを指導してもらい、接客の仕方を直す良い機会になりました」と、今回の経験を日常業務のレベルアップにつなげ、さらなるお客様満足を実現していく意欲を見せました。

受賞者に
聞く!

お客様の要望に応える「接遇のポイント」



お客様の困りごとと解決のカギは リラックスして話せる環境をつくり、不安な気持ちをなくすこと



「電話でのお客様対応ではお互いに表情が見えないため、言葉だけの確に伝わっているの分かりづらいこともあります。少しでも相手に伝わるように、メリハリをつけた口調を心がけています」と栗木さん。

フロント業務では車両の不具合などで困っているお客様と接する機会が多いので、まずはお客様の不安を解消することが大切です。そのためには、お客様の目を見て最後までお話をしっかりと聞き、専門用語をかみ砕いてわかりやすい言葉で説明することを心がけています。お客様がリラックスして話せるようになると、他愛もない会話の中から新たなお困りごとが見つかり次のご提案につながることもあるので、何気ない言葉にも耳を傾けてご要望に応えられるよう日々取り組んでいます。

接遇のポイント

- ・話を最後までしっかりと聞く
- ・わかりやすい言葉で説明をする
- ・会話の中で困りごとを見つけ解決策を提案する

H I N O



N



受賞者に
聞く!

少しの工夫で異常を早期発見「日常点検のポイント」

タイヤ故障の前兆を見逃さず 万一の路上故障を未然に防止

路上故障で最も多いのがタイヤの故障によるものです。路上故障による納期の遅れや荷物の破損などのトラブルを防ぐためにも、タイヤの空気圧や溝の深さ、亀裂や損傷などを日常点検でチェックしましょう。

偏摩耗：目視と手で確認

タイヤのトレッドが不均一な減り方をすると偏摩耗の発生により、「タイヤの寿命が縮む」、「燃費が悪化する」など経費がかさむ要因となるほか、操縦安定性の低下や、さらに放置すればバーストして安全性が損なわれるリスクがあります。目視に加えてタイヤ表面に手を当てて確認することで、内側、外側のどちらかが偏って減っていないかといった異常を発見しやすくなります。




空気圧：正しい方法で計測

空気圧が適正でないタイヤを早く劣化させ、「傷を受けやすくなる」、「運転中にハンドルを取られる」といった危険性があります。目視でのチェックに加え、適正値を保つために点検ハンマーでの確認とエアゲージでの計測が不可欠です。

エアゲージによる計測の注意点

エアゲージを正しく挿し込まないと隙間から空気が漏れてしまい、正確な数値が出ない場合があります。まっすぐ挿し込むことが大切です。その際に力を入れすぎるとゲージの根元が折れてしまうおそれがあるので、力加減に注意しましょう。



 空気の充てんは非常に危険な作業のため、特別教育を修了していないと実施できません。充てんが必要な場合は整備工場へお持ち込みください。

ナットの緩み：さび汁に注意

ナットが緩んでくると隙間ができ、ホイールにさび汁が垂れてくる場合があります。最悪の場合、脱輪などの重大事故につながるおそれもあるため、目視でさび汁を確認したらナットの緩みを疑い対処しましょう。

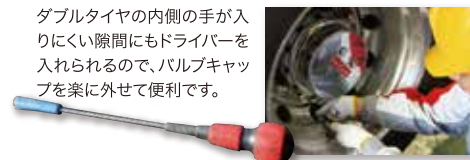
対処法

点検ハンマーでナットをたたき異音や振動がないかチェック。念のため工具を使って締め直しましょう。それでもさび汁が垂れてくるようであればハブの不具合の可能性があるため、整備工場へ点検にお持ち込みください。

整備に役立つオススメ工具

バルブキャップドライバー

ダブルタイヤの内側の手が入りにくい隙間にもドライバーを入れるので、バルブキャップを楽に外せて便利です。



日々のチェックで 突然のバッテリー上がりを防ぐ

エンジンを切った状態で電力を多く使用すると、バッテリー上がり突然車両が動かなくなってしまいます。日々の安全・定時運行の実現のために、バッテリーの状態は常にチェックしましょう。

バッテリー上がり：始動時のかかり具合をチェック

バッテリーは気温が高くなると自己放電しやすくなることに加え、パワーゲートやウイングのような補器や電装品が多いと、さらに電力を消費します。そのような状態で、輸送先などで突然バッテリーが上がってしまう事態は避けなければなりません。エンジン始動時のかかり具合に注意し、バッテリー劣化の予兆に気づきましょう。特に夏前には早めの点検・交換を実施してください。



日常点検は故障の未然防止だけでなく、整備コスト低減にも効果的