



NEWS

2010 No.229

4月号

全国整備工場の皆様へNGP組合員200拠点がお届けするお役立ち情報

部品番号を追うだけでは分からない自動車部品の仕様変更

クレーム報告の電子化で情報を収集、積極的にサービス向上につなげます 本格運用は開発中の新NGPシステムのリリース後

自動車部品は、自動車メーカーの設計変更の際に、その部品に付けられた純正部品番号は元のままでも仕様の一部が違っていたり、取り付けブラケット穴の位置が変わっていたりすることがあるのを知っていますか。

NGP 協同組合はそうした現場の情報をシステムで集めて、リサイクル部品供給のサービス向上につなげます。

中古部品販売でお客から寄せられるクレームの中には、部品そのものに起因するものが意外とあるものです。例えばある車両のマイナーチェンジ前後のドアパネルを取り付けるに当たって、自動車メーカー支給の見積ガイドや電子カタログでは年式、品番の変更が行われず共通のままだったので、後期モデルにマイナーチェンジ前の前期モデルのドアを取り付けたところ、パワーウィンドウ(P/W)モーターが焼き付いてしまったという事故がありました。

よく調べてみると、ドアパネルは共通だったのですが、P/Wレギュレーターに多少の変更が加えられており、これに伴う形状の変化で後期ドアパネル内に前期モデルのP/Wレギュレーターがフィットせず、モーターに負荷がかかり、焼き付けを起してしまったのでした。

「クレーム報告電子化」は、このような情報を集めて、より積極的に中古部品を利用するための環境を整えていくことを目的としています。こうした情報の収集はこれまで取り組んできており、重要な情報は各組合員に提供してきましたが、今後はこの作業をNGPシステム上で行い、幅広く効率的に対処できるようにします。

部品そのものに起因するクレームをクレームのまま処理していると、中古部品の使える範囲が減っていきます。同じようなクレームが続いた時、NGP協同組合は単なる商品クレームとして処理するのではなく、自動車メーカーに問い合わせたり、リビルト部品

メーカーに協力を求めたりして原因を追求していきます。そして部品取り付け時の注意点としてお客様にフィードバックします。

このシステム整備は2段階で行います。まず第1段階として、現行NGPシステムの第5次開発で情報収集機能を装備し、以前はFAX等で収集していたクレーム情報を3月末からは各組合員が簡単操作でNGP本部に送信できる仕組みとして整備し、システム上で作業中にダイレクトに様々な情報を集める事を可能としました。すでに短時間で多数の情報が本部に寄せられています。先述したドアパネル例のような情報を積極的に収集し、情報ボリュームを上げてデータ整理を行っていきます。

さらに次のステップでは、これらの情報をベースにしてお客様へのサービス向上を図ります。現在、NGP協同組合は次期システムの構築を進めており、この中で収集したクレーム情報データを部品注文受付時の操作画面はもちろんの事、あらゆる画面にてその車種またその部品に基づき必要な情報のみ部品検索と同じように引き当てる事が可能



クレーム情報収集の電子化で質の高いサービス提供を構築します

な仕組みを装備します。

これにより生産者は不具合のチェック方法などの内容を知りクレームの出ない商品作りができ、フロントは販売時にどのような注意が必要か、何をすれば使用できるのか、等の適正なアドバイスをお客様に伝える事ができるというものです。作る側と売る側のダブルのクレーム防止策の情報共有となりクレーム発生率の低減とNGPブランドの更なる信頼性向上につながることは間違いありません。

何か情報または事例があればNGP組合員にご連絡いただければ幸いです。その後の中古部品使用環境整備に役立てていきたいと考えています。

第5次バージョンNGPシステムの研修を実施 クレーム対応を中心に機能を充実、 徹底管理・削減を進める

NGP協同組合は、3月25日にリリースした第5次バージョンNGPシステムの研修を3月5～7日に実施しました。北海道から九州まで9支部の生産、フロントの講師をはじめ商品管理委員会の委員長など25名が参加、システム委員会から新しくなったシステムの説明を受けました。

第5次バージョンの最大の目玉は、クレーム報告の電子化に伴い情報収集に着手したことです。従来、FAXを利用してクレーム情報を本部に集めてきましたが、新システムではボタン操作一つで本部に送信することができるようにしました。お客様から寄せられる情報を発生ごとに本部に集めてシビアに管理し、品質の向上と新たなサービス提供に役立てていくことを計画しています。

クレーム管理の面では「完結ボタン」という機能を設け、部品販売のフロント側でクレーム処理を行うようにしました。これにより、ど

うしてクレームが発生したのかを生産側とフロント側とで徹底的に話し合い、原因を明らかにしていきます。

NGP協同組合にとって、クレーム撲滅は大きな目標です。しかし最近では電子化が進んだことなどを背景に、自動車構造に起因するクレーム、つまり中古部品として取り扱う場合に気をつけなければならない点も多いのです。クレーム情報を整理してこれらの情報を抽出し、中古部品の流通を活発化させるために役立てます。

ちなみに最近のクレーム発生率は1.2%。今年1月では12万4000点の部品を販



東京・五反田の「ゆうほうと」で開かれた第5次システムの研修会

売し、1400件ほどのクレームが発生しました。クレーム発生が「ゼロ」の組合員も多く、そうした組合員を増やして、早い段階でクレーム発生率を1%未満にするよう努めます。

次世代自動車、2020年に250万台、50%の政策販売目標

政府は2020年までに次世代自動車の販売を国内総販売台数の半数にするという目標を掲げました。

地球温暖化防止の主要施策を示した環境省の「中長期ロードマップ」では、2020年に電気自動車、ハイブリッド車など次世代自動車を250万台販売するという目標を盛り込んでいます。その時の総販売台数を490万台と見込んでおり、次世代自動車が発販売台数に占めるウエイトは51%程度となります。

一方、経済産業省は「次世代自動車戦略

研究会」の議論で、積極的な普及施策によって、総販売台数に占める次世代自動車の割合を2020年に20～50%、2030年には50～70%にできると想定しています。幅のある数字ですが、政策目標として掲げた数字になります。

次世代自動車として想定されている車両は、天然ガス自動車や燃料電池自動車も含まれますが、電気自動車、ハイブリッド車、プラグインハイブリッド車が主役です。エンジンからモーターへのシフトで、自動車交通が排出するCO₂を削減しようという

わけです。このとき自動車が利用する電気を化石燃料で作りに出している、CO₂削減効果は少ないという指摘もあります。自動車を電気に切り替えるとともに、電気をどこから作り出すかも重要な課題になります。

掲げられた政策目標をみると、今後の10年間で電気自動車やハイブリッド自動車の保有台数は増えていきそうです。NGP協同組合ではハイブリッド研修をさらに増やし、各社の対応能力を高めて、整備・板金事業者の皆さまの要望に応えていきます。

NGP 今月のCO₂削減量



リサイクル部品利用にともなう削減効果

NGP 22年2月: **6,550 t** NGP 1月からの累計: **12,954 t** (全12団体 1月からの累計 **22,381 t**)

※NGPをはじめとしたリサイクル部品販売事業12団体は、グリーンポイントクラブを作り、リユース部品、リビルト部品を利用することで達成できたCO₂の削減量を利用者の皆様にお知らせしています。ご協力ありがとうございます。



リターナブル梱包材利用にともなう削減効果

NGP 22年2月: **6.7 t** NGP 1月からの累計: **12.1 t**

※リターナブル梱包材の利用にともなう削減効果はNGP協同組合独自のCO₂排出削減の取り組みです。ダンボールに変えて、専用梱包材を200回繰り返し使用することで削減効果を試算しました。

NGP協同組合、IAAE2010に出展

バンパー用リターナブル梱包材をメインに「Eco主義」をPR

NGP協同組合は、3月18～20日に有明の東京ビッグサイトで開催された第9回国際オートアフターマーケットEXPO(IAAE)2010に出展しました。IAAEは日本で唯一の国際的な自動車アフターマーケットの専門トレードショーです。様々なビジネス提案が行われる中で、NGP協同組合は、DVDによるNGPの事業内容の説明映像とともにバンパー用リターナブル梱包材をメインに展示して、「中身も箱もEco主義！」が着実に前進していることをPRしました。

リターナブル梱包材は、ドア／フェンダー用に続いてバンパーでも展開することを計画し、準備を進めてきました。展示したものはバンパー用の完成品で、軽自動車用バンパーな

どはワンタッチで梱包できることから、来場者にも高い関心を持たれました。自動車リサイクル部品は、自動車修理時のCO₂排出削減につながるアイテムで、その環境性能を高めるためのツールがリターナブル梱包材になります。NGP協同組合は、資源の無駄遣いを減らすことにもつながるリターナブル梱包材を積極的に使用することを考えています。

地球温暖化防止のために自動車アフターマーケットにおいてもCO₂削減をはじめとする環境配慮活動が必要不可欠になっています。今回のIAAEでも水性塗料による環境塗装の実演や電気自動車やガソリン／LPガス



バンパー用リターナブル梱包材の新提案が注目されたNGPブース

のバイフェューエル車の展示・試乗などで、さまざまな環境提案が行われていました。こうした中でリサイクル部品の持つ環境性能をさらに高めようとするNGP協同組合の取り組み姿勢が出展を通じてしっかりと示せたと考えています。

第9回国際オートアフターマーケットEXPO(IAAE)2010開催

自動車アフターマーケットのビジネストレンドを提示

第9回国際オートアフターマーケットEXPO(IAAE)2010は、自動車アフターマーケットのビジネストレンドを提示し、3月18～20日の3日間にわたって開催されました。故障診断(ダイアグノーシス)システムや水性塗料による環境塗装の実演などで、自動車整備、サービスに関わる課題と具体的対策を示したほか、全日本ロータス同友会の室谷真一会長などが登場するセミナー、電気自動車やハイブリッド自動車に関わるフォーラムなども行われて、問題意識を掘り下げました。

新システムをプレ公開(ブロードリーフ)



整備支援ソフトなどを提供するシステム会社、ブロードリーフ(東京・品川区)は、リサイクル部品流通システムの新システムなどを展示しました。超高張力鋼板がどこに使われているかなど色分けされて画面表示する機能も盛り込まれ、車体整備の作業性向上などにも役立ちそうなシステムです。発売は6月を予定しているそうです。

後付けLEDリアコンビ(DKI)



DKIインターナショナル(台南市)は、台湾ブース内に出展していたLEDリアコンビネーションのメーカーで、漢字の社名は帝崗国際企業有限公司です。LEDリアコンビは国土交通省の認証を取得している適法製品で、注文があれば、さまざまな車種に対応は可能だそうで、現行の大手カー用品店ルートと別の新販売チャンネル発掘を狙っていました。

各社の塗装実演で環境対応塗装をアピール



デュボン(東京・千代田区)、アクゾノーベルコーティング(大阪・吹田市)、BASFコーティングスジャパン(神奈川県・横浜市)の3社が会場内に設けられた塗装ブースで水性塗料に関する塗装実演を行いました。水性塗料の認知促進を図ることが目的で、会期中は毎日3社が交代で実際に販売している機器を使用した実演を行っていました。

バイフェューエル改造キット(テリオス)



テリオス(静岡・富士市)はプリンスガス(ドイツ)の日本総代理店ノアコーポレーション(愛知・豊橋市)とともにガソリン車をLPガスも利用できるようにするバイフェューエル改造キットを展示。LPガスの供給は電気制御で気筒ごとにインジェクションで行うシステムで、既存のガソリン車の環境性能を高めることを可能としています。

グリーンポイントの活動を告知(リ協)



日本自動車リサイクル部品販売団体協議会はリビルド工業会全国連合会との共同ブースを展開、グリーンポイントの活動を告知しました。グリーンポイントは、リサイクル部品に関わるCO₂排出削減効果の「見える化」を実現したシステムです。地球温暖化防止が社会に浸透するに伴い、新たなビジネストレンドを創造する可能性を持ってきました。

EV販売店募集(日本自動車公正検定協会)



日本自動車公正検定協会は2人乗りスリッドアハッチバックモデルの電気自動車「e-ZONE」を展示し、販売店を募集していました。通常の鉛バッテリーの場合、フル充電で50～70km、リチウムイオン電池を搭載すれば100～110km走行可能だそうです。日常生活の下駄代わりの電気自動車として注目されそうです。

第 19 回中級研修会を開催

参加者に管理者の自覚と中堅社員としての新たな決意

第 19 回中級研修会が 3 月 15 ～ 19 日の 5 日間、静岡県裾野市のあいおい東富士研修センターで生産 9 人、フロント 14 人、営業 1 人の計 24 人の参加を得て、開催されました。トラブルシューティングも含めた技術研修、それぞれの分野の専門研修とともにロールプレイングを交えたリーダーシップマネジメント研修が行われました。「管理者としての心構えなど、理解していたつもりでしたが、本当の管理者はこういうものだということを知り、目から鱗の連続」(オー

トパーツ伊地知、南田正志さん)だそうです。

紅一点で参加した釧路オートリサイクルの成田絵理子さんは、「問題点や今後売り上げを伸ばすための計画をどのように練るかなど、数字で考えるということが重要だということを知りました。自分の会社以外の同じ職種の方の考え方を直に聞けるのは刺激になるし、参考になることが多かったです」と話していました。

「商品の品質レベルを上げるために在庫状態、倉庫管理を改善し、人材教育を実践しま



営業の専門研修はマンツーマン、知識も深まる



生産も数字を頭に叩き込むことはリーダーに不可欠



フロントも計画を練って仲間を動かす大切さを学ぶ

す」(ナプロフクシマ、高橋勝人さん)、「自社の生産メンバーで目標を統一します。そのために研修で決めた目標数字をメンバーに発表し、話し合いをして目標達成への準備をします」(山陰エコ・リサイクル、山野泰弘さん)、「自社の営業力を強化するために中級研修で教えていただいた内容を取り入れ、営業部門としての仕組みをつくり、実行します」(吉田商会、布藤勝広さん)など、参加者は中堅社員としての自覚をいっそう強めていました。

オートパーツ伊地知で社会科見学を受け入れ

星峯東小の 5 年生に自動車リサイクルを説明

オートパーツ伊地知(伊地知志郎社長、鹿児島市上福元町)に 2 月 26 日、市内の星峯東小学校 5 年生の児童が施設見学に訪れました。社会科見学の一環で、昨年に続き 2

回目になります。先生方を含めて総勢 70 名を前に、DVD 放映や実演により使用済み自動車がどのようにリサイクルされるのかを説明しました。



現場・現物を前に真剣な眼差し

小学校 5 年生になると、環境学習の一環としてハイブリッド車などの次世代自動車などとともに自動車リサイクルについても学ぶそうです。使用済み自動車がどのように処理されているのか、ふだん見る機会のないリサイクルの現場を訪れて、子どもたちは興味津津といった様子でした。

星峯東小学校の一行は、オートパーツ伊地知で自動車リサイクル



最後は全員そろって記念撮影

を学んだ後、かごしま環境未来館、北部清掃工場のリサイクルプラザの環境・リサイクル関連施設を回り、さまざまな環境問題や鹿児島市内から出されている資源ごみについて、学習したそうです。

組合員情報変更

支部	会社名	変更内容	変更後	変更日
九州	株式会社パーツライン	会社代表	代表取締役 多久島康彦	22年3月1日
東北	株式会社デック	会社代表	代表取締役 山下知昭	22年3月20日
東海	アーク株式会社	移転	〒452-0962 愛知県清須市春日立作 17 番地 TEL.052-401-7377 FAX.052-401-7378	22年3月23日

NGP日本自動車リサイクル事業協同組合事務局

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1208 FAX:03-5475-1209
http://www.ngp.gr.jp

株式会社 NGP

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1200 FAX:03-5475-1201