

BEST

Recyclers Alliance

NEWS

ベストリサイクラーズアライアンスニュース
中古・リビルトパーツのご提供で
お客様との夢をつなぐ情報誌

2017.12
Vol.174

JARAグループ初の外部講師によるフロント入門セミナー

フロント対応のレベルアップめざし特別講座 あいおいニッセイ同和損保東富士研究所で実施



▲モニター画面に映るロールプレイングの様子を見ながら学習する受講生たち



▲ロールプレイングはATRSシステム、SPLシステムのどちらかを選んで自由に出来る方法で行われた



▲今回の入門セミナーに参加し、修了証を取得した受講生たち



◀今回のセミナーを指導したあいおいニッセイ同和損保の研修部整備技術G首席研究員清宮隆講師④と同首席研究員伊藤和宏講師⑤

(株)JARAではこのほど静岡県裾野市のあいおいニッセイ同和損保の東富士自動車研究所で外部講師による初のフロント入門研修を実施、大きい成果を上げた。今回の研修は少人数で実験的な意味合いも込めて、JARAグループの教育部も同席するというもので、今後のフロント訓練の基本姿勢を占う重要なセミナーとなった。

◇セミナーは一泊二日の短期コース

セミナーは一泊二日の短期コースで初日は①フロント業務とは②接客対応の心構え③顧客の信頼を得るとは④企業として利益追求の意味⑤接客の使命とは⑥CS向上の意味⑦接客の七大用語と動作訓練⑧言葉使いとクレーム対応などを学習。二日目に①目標達成のための自己管理法②目標達成計画の立て方③電話対応の実務などの学習に続いて実践的電話対応(ロールプレイング)を行った。形式は従来の講習に近い物だったが内容は深いものがあった。

まずその手始めに自動車整備業向けのフロント教育では実績のあるあいおいニッセイ同和損保の訓練をストレートに受けることで、自動車リサイクル業フロントの課題を正確に分析することになった。

今回の訓練では「フロントが企業の収益確保の要」という認識を植え付ける座学、純益の計算方法、期中での売上達成率の再確認のための計算、それを踏まえた後半の追い上げ目標額の試算方法など実践的な基礎知識を学んだ。

その後、その売上額計算の知識を前提に、実践的ロールプレイングを個人単位で学習、参加者全員で各人に対する総評を展開、客観的な評価を各自が受ける訓練を行った。

参加者はほとんどがフロント及び生産の実務経験を持つ人材でベテラン揃いだったが、モニターに映し出された自らの演技のビデオを見ながらの質疑応答で即座に自らの長所や弱点が確認できて、成果は大きいものがあった。

◇損保側の整備フロント教育の視点

こういった成果を得た背景には、あいおいニッセイ同和損保の講師が整備事業者の視点から、鋭く自動車リサイクル事業に向けた指摘を繰り出し、受講者に気付かせる手法で具体的な訓練をしたこと、また受講生としてJARAグループ教育部の責任者が参加し、専門的な質疑応答をその場で受講生とともに行うなど、一般受講生の問題意識を引き出したことなどがあげられる。

(株)JARAとJARAグループではかねてからフロント教育には力を注いできていたが、基本的

にはグループ内での経験者による自前の教育に力が入っていた。これは初期の段階で自動車リサイクル事業におけるフロント訓練の見本が周囲に見あたらなかったことから自前の訓練に偏りを見せていたもの。

業界人による自前のフロント教育が一定のレベルに達したことを受け、今後は積極的に外部講師、あるいは他業種ソフトによる次の時代のフロント教育が必要になって来たという見方が表面化している。

◇これを機会にさらに前進を目指す

同席受講生とともに訓練に参加したJARAグループ小林則夫教育部長は「フロントマンの役割は今後極めて重要なものに変化することが分かっている。例えば異業種ではホテルや美容院などのフロント業務のあり方が先進的なものとなっており、そういった異業種の先行する手法も視野に入れつつ、今回はあいおいニッセイ同和さんの研修コースを受講した。わたし自身も講習の内容を体験したので、グループとしての教育効果の改善に前進したい」と述べている。

フロント業務教育についてはグループ内の自前重視路線から外部講師起用の客観的路線に変更した画期的な動きと観測される。

NPO・JARA会員の(株)サンパワー川村拓也氏が出資し Grameen Japan Auto World設立記者会見開く



▲バングラディッシュの自動車リサイクル部品販売店の現状。需要は日に日に成長しつつある



▲記者会見で、挨拶する株サンパワーの川村社長(前列左から3人目)とグラミン銀行のムハマド・ユヌス博士(同二人目)

11月25日、都内の東京ベイ有明ワシントンホテルで日本とバングラディッシュ両国間の事業者で取り込まれる自動車リサイクル合併企業「Grameen Japan Auto World」社の設立発表記者会見が行われた。新会社はバングラディッシュの首都ダッカの中心部に資本金1000万円で設立される。

日本側は(株)サンパワー川村拓也社長、バングラディッシュ側はAshraf Hassan取締役議長に代表される複数の出資者で、自動車整備、自動車リサイクル部品輸入販売、自動車リサイクル及び電気自動車生産に取り組む事業で、両国間では初の試みで、計画としては電気自動車生産も予定されており今後の歩みが注目される。

都内で開かれた記者会見ではバングラディッシュのグラミン銀行を創設した同国財界の中心人物・2006年ノーベル平和賞受賞者ムハマド・ユヌス博士も同席、今回の合併による両

国間の経済効果の大きさを解説、同社の誕生を祝福した。

同博士は「ユヌスソーシャルビジネスモデル」と称する新規事業開拓の提唱者で、日本の自動車整備業ソフトや自動車リサイクル部品のバングラディッシュへの移入、輸入に理解が深い。

これを受けて、同氏との交流を得たNPOJARAのメンバーでもある(株)サンパワーの川村拓也社長が同博士の事業開拓思想に賛同し、今回の合併会社設立にこぎつけたもの。

「日本の自動車リサイクル部品のニーズは同国内でも非常に高く、需要は潜在している。今後この合併事業が進展する中で、同国出身の若い人材の日本国内での自動車整備技術研修受け入れや、その後の現地でのカーアフタービジネス起業支援の戦略基地にしていきたい」(川村社長)としている。

(株)ビッグウェーブが 東西二会場 トラックPセミナー

(株)ビッグウェーブ(服部厚司社長)は10月28日に西日本会場・(株)ビッグウェーブカワサキトラックパーツセンター(大分県大分市)、11月18日に東日本会場・(株)エコアール(群馬県足利市)の二会場で第二回目のトラックパーツセミナーを開催、参加者の好評を得た。



▲野外で実車を見ながら実習する受講生たち

セミナーはまず両社の工場見学から始めて、現場作業の研修と質疑応答の時間をそれぞれ持った。

対象となった品目はキャビン、エンジン、ミッション、Rリジットデフ(Rホーシングケース、Rシャフト、ハブドラム)などで、具体的には部品の分解、検品、商品化の各工程を詳



▲室内では座学形式で質疑応答の時間を持った

しく学習した。

実車を交えた実践的な講習で作業研修の後は座学形式で質疑応答の時間も与えられ、自由にディスカッションする体験も持った。研修後は参加者相互の情報交換を兼ねた親睦会も持たれた。

お台場旧車天国に JARAが今年も出展



▲旧車天国ではリサイクル部品に人気がある。JARAのコーナーに人だかりができた

11月19日、JARAは東京江東区の特設会場にてクラシックカーなどの展示が行われる「お台場旧車天国2017」(主催=八重洲出版)に出展し同時に自動車リサイクル部品に対する意識調査も行った。

2013年に初めて開催された時から5回目となる今回のJARAの出展では、会員企業による旧車部品やメンテナンス用品の販売を行ったほか、自動車リサイクル部品の利用促進を行ううえで、一般ユーザーが求めている事項を収集するための意識調査も行った。

調査はアンケートへの記入方式で行われ、140名の回答を得た。結果、9割以上が自動車

リサイクル部品の存在を認識しており、うち8割以上が良いイメージを持っていることが判明した。

しかし、実際に自分の車に使用されることを想定した場合は抵抗感を示す割合が高く、イメージと現実の開きがある事が浮き彫りとなった。JARAでは今回の調査結果を基に、一般ユーザーへの利用促進につながる方法を模索する。

今年の旧車天国は中古車業界関係者や旧車愛好家、家族連れなど20,578人が訪れ、展示車両685台、出展社数105社と過去最大規模のイベントとなった。

大きく変わる 世界の自動車リサイクル事情 サーキュラー・エコノミーで 資源争奪戦始まる



▲「自動車リサイクル部品流通は世界規模でEコマースの方向へ進展中です」という郷古教授

日本の自動車リサイクルが自動車リサイクル法施行を契機に急速に質の転換が図られたことは衆知のことだが、これと並行して進展するEV化の波が世界を覆い、欧米の自動車リサイクルもこのところ大きい変化の波が押し寄せている。カナダで開催された国際会議で表面化した懸念事項は日本でも静観して済ませることではないようだ。現場の事情を肌で感じる日本自動車大学校教授でNPO・JARAの副理事長も務める郷古実氏に、急変が予想される世界のリサイクル情勢をインタビューし、詳細については寄稿をお願いした。今回は郷古氏の個人的背景と次号より掲載予定の寄稿の概略を語ってもらった。

今回の先生の出稿原稿の内容について概略をご説明ください。なぜ今、先生からのご発言が必要になってきているのかをお話してください。

郷古 現在、HVやEV、自動運転車の出現で非連続的で急激な自動車産業の変革が始まろうとしています。そこで、今年9月初旬にカナダで開催された自動車リサイクル国際会議、IRT 2017 in Niagara Fallsに参加して世界のリサイクル事情に触れてみました。そうしましたらIRT最終日の分科会では、これまで以上に業界の深刻な懸念事項が各国の自動車リサイクラーから出されたのです。そこでそういう世界のリサイクル事情のあらましをお知らせしたいと思っています。また、「Circular Economy」という新しい概念が欧州で認知されてはじめて「静脈産業の優等生」として、廃棄物から富を生み出す自動車リサイクル産業が動脈側企業からも注目されていることを知ってもらいたいと思っています。**なぜ、今、今回の原稿を出稿したいとお考えになったかをもう少し詳しくご説明ください。**

郷古 その理由の一つには、成長著しい北米の自動車リサイクラーが挙げられます。例えば、米国の自動車リサイクラーの中に、ELVを提供する、売上高1,400億円の世界最大のインターネット車両オークション会社・Copart社や、世界最大の自動車リサイクラー、米国のLKQ社等、新興国との資源争奪戦を本格化しようとしている、欧米の静脈企業が台頭し、巨大化しようとしています。さらに、自動車リサイクル部品流通では世界全体がEコマースのビジネスへ向かっていることも、日本の事業者の方々に知ってもらいたいと思います。そして、原稿出稿の一番の理由は、先にも述べましたが資本主義経済史上、最大の革命とも例えられる新たなビジネス手法、Circular

Economy(サーキュラー・エコノミー)戦略について知っていただき、自動車リサイクル業界の皆さんで業界の未来を築いていって欲しいと思っているからです。

日本の自動車リサイクル業界にかける郷古先生の期待感をお話してください。

郷古 欧州ではすでにCircular Economyの原理による企業活動が始まっています。日本の自動車リサイクル産業においても5つの要素「原材料の循環」、「資源再生」、「製品寿命の延長」、「製品のサービス化」、「所有からシェアへの転換」の観点から、IoT、テレマティクス、クラウドといったIT技術に活用して、クラウド型(電子マネー利用の一形態で一取引に限定して取引の度ごとに発行体に還流させる仕組み)のビジネスを、自動車リサイクル業界の垣根を越えてどのように対外的に発展させられるかが鍵と言えらると思います。ちなみにトヨタ自動車や豊田通商等との(株)JARAの連携に例を見るように、商品の標準化ばかりでなく、中小・中堅企業の資質向上や団結力強化、生産工程の標準化、グローバル性を高めること等に挑戦しようとしているBESTリサイクラーズアライアンスのメンバーの方々に、Circular Economy時代のけん引役としての役割を期待しているところです。

ところで郷古先生のご活躍は知る人ぞ知ると言った感じで、まだまだ多くの業界関係者は先生の背景をご存知ない方が少なくありません。ご自身の口から先生の過去の歩みをお話し頂けませんか。

郷古 父親が自動車整備工場を経営していたことから自動車業界との関わりは非常に早いものでありました。2級自動車整備士を取得後はスズキ自販神奈川で勤務し、その後自動車マフラーを生産する(株)カルソニックで自動車排気装置の開発・実験に従事した経験があります。その後、青年海外協力隊として北アフリカのモロッコに2年間赴任し、フランス語で職業訓練学校で自動車整備を現地人に教えました。帰国後は宮城県自動車大学校で教鞭を取っていましたが、国連が多数の日本車をモザンビークに寄贈し、急遽、自動車エンジニアが不足したことから、国連の要請を受けて、内戦中のモザンビークに国連ボランティアとして4年間赴任しました。モザンビーク国内3か所の整備工場運営、現地従業員の整備技術指導をポルトガル語で行いました。その他にもJICA専門家としてモンゴルの公共バスインフラ整備プロジェクトやフィリピンの職業訓練センターの教員養成に従事し、

更にJICAの交通安全委員として、中米やアフリカ等の各国で自動車技術及び交通安全指導にも携わりました。その他、JICA研修生や青年海外協力隊候補生への技術補完研修を日本自動車大学校内で実施してきた経験があります。

先生の学術面のお働きについてはどのようなものがありますか。

郷古 1993年から日本自動車大学校に勤務し、内燃機関工学、電子回路、自動車技術史、技術英語、自動車製作概論、機械加工等の講義や実技の教鞭を取ってきました。教鞭の傍ら執筆活動も行っており、工業英語ジャーナルへの寄稿や自動車用語辞典(共著)や技術書等の執筆や寄稿も多数ございます。自動車リサイクル関係では、ベルギー、ブリュッセルから始まった今年で第10回目となる自動車リサイクルIRT会議をはじめ、欧州や北米での自動車リサイクル国際会議の講演活動があります。現在は、経済躍進が著しいアジアでの自動車アフターマーケットや自動車リサイクル関連でマレーシア、中国、フィリピンで講演を行っています。NPO・JARAの南太平洋諸島廃車放置問題の調査やミャンマーの廃車放置状況の調査、「自動車リサイクル用語辞典(共著)」、「自動車リサイクル教科書-英語版(共著)」の執筆、更にマレーシア自動車リサイクル団体MAARAの設立にも関わりました。

よくわかりました。先生の寄稿を読ませていただきます。ありがとうございます。(寄稿次号より掲載予定)

郷古実教授略歴

宮城県の花壇自動車大学校卒業後、関東学院大学機械工学科卒業。フランス語、英語、そして国連で赴任したモザンビークでポルトガル語修得。日本自動車大学校教授として教鞭を取る傍らNPO・JARA副理事長、米国Car-Part.com名誉顧問、JICA専門家登録、WRF運営委員、工学士(機械工学)、2級ガソリン・2級ディーゼル・2級二輪自動車整備士、職業訓練指導員、1級小型船舶免許、その他に1級自動車整備士指導員・ガス溶接・アーク溶接・有機溶剤・危険物取扱者等の講習修了。現状の世界の自動車リサイクル事情に精通する第一人者。61歳

【新連載インタビューシリーズ「二代目トップに聞く」は今回お休みします】

ビッグウェーブグループ

井上 裕之 氏

山形オートリサイクルセンター(株)

伸び率2位入賞の猛者が「ない」とは言わない商法



▲トラックパーツに自信のある同社

▲井上裕之氏

今回登場の山形オートリサイクルセンター(株)(伊藤雄一郎社長)の井上裕之氏(53歳)は前回登場いただいた浦和自動車解体(株)の柳沢英之氏同様にBWキャンペーン伸び率2位入賞の猛者である。

同社入社は2年半前だが、この業界歴は通算で12年以上の経験者。リサイクル事業の経験に加えて、新品部品販売10年、タイヤ販売6年のキャリアも持っている。

◇問い合わせに即対応で実績上昇

昨年一年間のフロント成約の伸び率2位の成果を収めたわけだが、その背景を聞くと、回答は至ってシンプル。「問い合わせに対する回答のスピードを上げたから」という。結果として業績は上昇したとしている。

さらに一歩突っ込んでその成約速度アップの裏側を聞くと、基本的には「ご注文の品はありません」ということは絶対に言わないという姿勢で、できるだけ詳細に商談内容を分析、外板部品なら色違いや機能部品でも他車種互換部品を徹底して勧める粘りの商法を展開するという。

井上氏がこういうビジネスを展開出来る理由は、過去の新品部品販売や同業他社での経験に加えて、地道な研究の積み重ねがある。要するにリサイクル部品に関する知識と情報が自然体で身に付いているからに他ならない。

◇客の要望の中身を細かく分析

身体から染み出る総合的な商感覚が顧客のニーズを正確に掴んで離さないやり取りに繋がっていく。そういう井上氏だからその気になれば商談の速度をアップ出来るとも言える。

「お客様の要望の中身を細かく仕分けて、価格と品質の程度を符合させ、代替品があれば勧めて、成約に持ち込む」というパターンが井上流と言えるだろう。

この手法に合わせて同社の自社品を優先させる販売で利益の確保も忘れない動きが今回のキャンペーンの上位入賞に繋がったと言える。「ありませんとは決して言わない商法」というのはリサイクル部品ビジネスにとっては非常に重要な心構え。豊富な経験に裏付けられた落ち着いた商風は大いに見習いたいところだ。

山形県酒田市広栄町2の226の2
TEL0234・31・2522

JARA会員

岩中 哲也 氏

豊栄興業株式会社

ATRSを新規導入で心機一転の積極策へ



▲業界が永く商法に熟練味が漂う同社

▲岩中哲也氏

今年の10月に(株)JARAのATRSシステムを導入したばかりの新会員・豊栄興業(株)(横井良二郎社長)に登場願った。同社は創業が昭和30年、総社員15人、月間処理台数80台だが総在庫量は35000点を保有する古参企業だ。今回の(株)JARA入会で新しい動きに入る。

そんな同社のフロント部門を統括するのが岩中哲也氏(46歳)だ。学卒後10年間整備士の経験を持ち、その後同社に入り、16年間同社の横井社長を傍で支えるキーマンだ。

◇ARNのシステムにATRSを追加

今回のATRS導入以前は大阪に本部を置くARNグループとブロードリーフとに連携して部品データを管理してきたが、今回の動きでこれに(株)JARAのATRSを加えた。

部品生産の質を高める為、処理台数は絞り込み、在庫量を豊富にする戦術で、基本姿勢は「どのような引き合いにも受け答え出来る」体制を目指してきた。「品質に問題が起これば取引としては問題外です。信頼を得てから納得の出来るビジネスが持続できるかが勝負」(岩中氏)という。

ちなみに最近、増加傾向の電子システムの部品などはきめ細かい管理をしないと品番ミスが置き易い。せっかくの受注を凡ミスで失う危険を徹底して避ける、あるいはFAXのみの受注は必ず電話確認してから発送する、さらに受注品をできるだけその日のうちに発送し、早期に届ける努力する繊細さも見える。

◇横井社長の路線を側面支援

こういった実務上の切れ味を発揮できるのは岩中氏が入社以来、検品、梱包、棚管理、登録業務、フロント業務など商品管理のレベルアップに尽力してきたことが背景にある。

「常に横井社長のビジネス発想に沿う現場のあり方を意識してきましたので、所謂凡ミスは消去する姿勢でこれまできました。現状は新採用のATRSシステムを一刻も早く稼働させるべく登録を急いでいます。BESTグループとしてのゲイトウェイ効果を期待しています」(岩中氏)という。筋肉質の商売上手が新しく仲間入りしたことでグループに良い刺激を与えられそうだ。

愛知県愛西市内佐屋町郷112
TEL0567・28・7291

JARAグループ会員

渋谷 誠一 氏

(株)山形県自動車販売店リサイクルセンター

豊富な在庫の裏付けに理論的なフロント対応



▲全国的にも珍しい新車販売店が株主の同社

▲渋谷誠一氏

山形県東根市の(株)山形県自動車販売店リサイクルセンター(遠藤榮次郎社長)は県下の新車販売店が共同出資して設立した珍しいリサイクル事業者。車両の引き取りに苦慮する一般のリサイクル業者とは一味違う背景を持っている。

◇中販店で積んだ豊富な自動車知識

そんな同社のフロントで活躍中なのが渋谷誠一氏(36歳)である。同氏は学卒後地元のトヨタ系ディーラーに整備士として8年間勤務、その後、改めて県下最大の中古車販売店に4年間勤め、中古車の商品化に従事した。

自動車整備についてはかなりの経験を積んでから同社のフロントになったことになる。

「過去のキャリアを認めてもらってフロントを任せてもらった」という。ここにきて4年目を迎えるが、リサイクル部品に関する知識は相当のものがある。

渋谷流のフロント術は一度接触した顧客との商談は簡単に諦めないというもの。その場で該当品が見つからなくても、後日改めて「こういうのが見つかりました。如何でしょうか」と追跡をする。同時に部品の写真も発信して情報の提供を一定期間持続させる。こういった粘り腰が意外と大きい効果を生み出す。

◇顧客の納得を得る詰めの話法光る

さらに彼の手法は「常に修理費の概算を念頭に置いた商談」で、部品の品定めに入った、所謂、クローリングの段階で、顧客のコスト感覚を正確に受け止め、理論的にその商品が妥当な価格であるということを受容してもらおう姿勢を持っている。このあたりは少し他社のフロントにはまねのできない部分だろう。

「中古車販売店のリサイクルパーツ利用戦術を経験したことが突っ込んだコスト感覚を身に付けた理由」としている。

渋谷氏は今回実施された(株)JARAのあいおいニッセイ同和損保のフロントセミナー(一面記事参照)に参加したうちの一人だが、「日頃こうではないだろうか」と自問自答していたことに講師から指導を受け、やっぱりそうだったかと確信が持てたと受講の成果を語っている。恵まれた環境で若くして経験を積んだキーマンとして成長しつつある。

山形県東根市一本木1の5の28
TEL0237・42・2411

