

『ちからの経営』 設計書

平成23年3月発行

立山自動車工業株式会社



目 次

1. 会社概要	
(1) 基本情報	2
(2) 沿革	2
(3) 経営理念	3
2. 商品のご紹介	
(1) 新車・中古車販売	4
(2) 車検・点検(1ヶ月, 6ヶ月, 12ヶ月)	4
(3) 一般整備	5
(4) ニュートラン製造販売および取付	5
(5) 各種用品販売および取付	5
(6) 板金・塗装	5
(7) 24時間ロードサービス	6
(8) 保険取扱(自動車保険, 自賠責保険)	6
(9) 事務手続き	6
3. 業務プロセス	
(1) 車検	7
(2) 一般	7
4. 外部環境分析	
(1) 業界の動向	8
5. 内部環境分析	
(1) 強みの連鎖図	9
6. あとがき	10



1. 会社概要

(1) 基本情報

- ◆ 会社名 : 立山自動車工業有限公司
- ◆ 代表取締役 : 立山 哲雄(たてやま てつお)
- ◆ 住所 : 〒839-1203 福岡県久留米市田主丸町秋成874-3
- ◆ 連絡先 : TEL 0943-72-2744 FAX 0943-72-3692
- ◆ Email : tateyama-motor@soleil.ocn.ne.jp

(2) 沿革

1967年	6月	創業
1970年	6月	民間車検工場許可取得 立山自動車整備工場有限公司として法人化
1973年	7月	板金塗装工場増設
1977年	7月	立山自動車工業有限公司へ社名変更
2001年	12月	経営革新支援法承認
2002年	5月	ランナー車検スタート
2003年	7月	全国優良工場BSサミット加盟
2005年	10月	経営革新支援法承認
2006年	2月	全日本ロータス同友会加盟
2008年	6月	経営革新支援法承認



1. 会社概要

(3) 経営理念

自動車サービス業を通して、地域社会と地球環境に貢献する

◆社訓

- ・ 全社員の心を一つにして、お客様に車の安全・安心をお届けします。
- ・ 激変の時代、創造性と機動力を発揮し、更に優れた業務展開をおこないます。
- ・ 会社の発展と社員一人ひとりの自発的な幸せを創造します。
- ・ 全員参加で地域貢献とお客様満足づくりを実践し続けます。

◆使命

- ・ お客様に安全・安心を経済的に提供する

《立山自動車工業にとっての経済的とは？》

短期的な支払金を下げるのではなく、長期的な支払いに安全・安心の価値を追求し提供することです。例えば、タイヤの残り溝が4mmの時、あと3年車を使用予定のお客様がいたとして、使用状況からタイヤは1年半保つ場合、1年半後の交換ではなくその場での交換をお勧めします。部品を使用限度まで使うより、早めの交換をお勧めしてお客様の車の使用中、安全・安心に使っていただくことが長期的に見てお客様のメリットが大きく、経済的とみなします。

◆判断行動基準

判断基準は最適であることとして以下の3項を満たしていること

- ・ お客様の利益になること
- ・ 自社の利益になること
- ・ 社会的に正しいこと



2. 商品のご紹介

《商品》

安心・安全・確実をキーワードにお客様に価値を創造し提供する

安全

安心

快適

性能

(1) 新車・中古車販売

お客様のご要望に対応し、国内自動車全メーカー取扱が出来ます。

(2) 車検・点検(1ヶ月, 6ヶ月, 12ヶ月)

車検に対してお客様の理解を得ることに注力した、当社独自の来店立会型短時間車検であるランナー車検をご用意しました。さらに環境保全を考えたエコランナー車検をご用意しています。





2. 商品のご紹介

(3) 一般整備

環境整備の一環として、本来車のもつ性能を引き出し回復させるエコ整備(エコアース、エンジン・オイルフラッシング、タイヤ窒素ガス充填、エンジン・カーボンクリーニング等)を率先して推進しています。故障修理においてもコンピュータ診断器を用いて、早く正確な診断をおこないます。

(4) ニュートラン製造販売および取付

当社が独自に開発したオートマチックトランスミッション車用燃費向上装置ニュートランの製造販売をおこなっています。これにより、10～30%の燃費改善が見込めます。燃料代が気になる中、現在ご使用のお車の燃費改善が出来ます。



(5) 各種用品販売および取付

お客様の多様なニーズに合わせ、アフターパーツ(用品)販売・取付をおこなうことでより快適に車を使用していただけます。お客様毎にご使用状況は違ってきますので、ご使用方法をお伺いして様々な用品の中から最適な商品のアドバイスをさせていただきます。

(6) 板金・塗装

お客様のカーライフにおいて事故が発生した場合、車の修復は当然、お客様のケアをおこなうことで、「一日も早く日常のカーライフを送っていただけるように」また、「安心して車を使っていただけるように」を考えています。保険をつかわない、安く修理をすませたいといった要望にもお応えできるように、優良部品を始め、リビルト部品、中古部品の取り寄せも出来ます。



2. 商品のご紹介

(7) 24時間ロードサービス

お客様の路上等でのアクシデント(故障・事故等)に対し、現場復旧を根底にお客様の安全と円滑な交通の復旧に寄与するようにと24時間体制で対応しています。トラブルに見舞われた時、普段から見慣れた作業員が現場で対応するため安心感が違います。



(8) 保険取扱(自動車保険, 自賠責保険)

お客さまの万ーのため必要な備えを提案し、安心して車をご使用していただけるようにしっかりとお客様のご要望をお伺いさせていただきます。

(9) 事務手続き

お客様の使用状況変化を、法的に対応させ安心して使用していただけます。



3. 業務プロセス

(1) 車検

予約	•お客様から依頼(予約確定)	お客様の予定の確認
お出迎え	•お客様来店	ご入庫への感謝
受付	•来店受付(ご用命事項確認、書類確認、ボディー傷確認)	お客様のご要望をしっかりと聞き、お車の状況を確認し書面に残す
分解	•分解・点検作業	車のプロとして確実な点検
立会	•お客様工場に案内して、立会での説明	安全・安心を経済的にプロの目線でお客様にわかりやすく説明
見積	•説明を元に見積作成	安全・安心を経済的にという目線でお客様のメリットを追求した見積作成
整備	•見積に基づき整備の実施	プロとして確実な整備の実施
検査	•保安基準に基づき検査の実施	保安基準に基づき安全性の検査
洗車	•引渡準備、書類作成	引き渡し前の点検
引渡	•精算、次回入庫時期の案内、引き渡し	次回入庫案内等、お客様とのご縁をつなぎ、快適なカーライフを提供するための提案

(2) 一般

予約	•お客様から依頼	お客様の予定の確認
お出迎え	•お客様来店(引取)	ご入庫への感謝
受付	•来店受付(ご用命事項確認、ボディー傷確認)	お客様のご要望をしっかりと聞き、お車の状況を確認し書面に残す
分解	•分解・点検作業	車のプロとして確実な点検
見積	•見積作成	正確な点検に基づいて安全・安心を経済的に追求したプロ目線での見積作成
整備	•見積に基づき整備の実施	プロとして確実な整備の実施
検査	•完成検査の実施	安全の確認
洗車	•引渡準備、書類作成	引き渡し前の点検
引渡	•精算、次回入庫時期の案内、引き渡し	次回入庫案内等、お客様とのご縁をつなぎ、快適なカーライフを提供するための提案



4. 外部環境分析

(1) 業界の動向

地球環境保全の観点から、国策としてハイブリッド車、電気自動車の普及が進み、最終的にはプラグインハイブリッド若しくは燃料電池車へと移行する様に自動車メーカー各社は動いています。これは、2015年、2020年を目処にして進むと思われれます。現在の車両の平均使用年数を考えると、2030年に内燃機関の終焉予測もあります。それに備えて当社では、ハイブリッド車でモーター整備に慣れておき、電気自動車に対応できるよう、準備を進めています。

また、少子高齢化による車両保有台数の減少、ディーラーの囲い込み（新車販売時の車検含みの販売方法など）により、民間車検工場の市場縮小は加速することが予測されます。さらに、自動車の構造の変化により、従来のメンテナンスが不要となってきました。例えば、エンジンオイル交換やタイミングベルトの交換等です。現在有る部品がなくなることで、メンテナンスの必要もなくなってきました。従って、仕事量の確保が難しくなることが予想されます。業界内の一般的な予測では約40%の収益の減少予測もあります。そのうえ、原油価格高騰を受けての燃料代高騰や若者の車離れ、高齢者の免許証の返納なども予想されます。以上のように車両保有台数は減っていく傾向にあり、車両構造の変化に伴い整備が変化していきます。従って、従来の整備では対応できないため、当社においても、診断器を始め設備投資が必要となってきました。

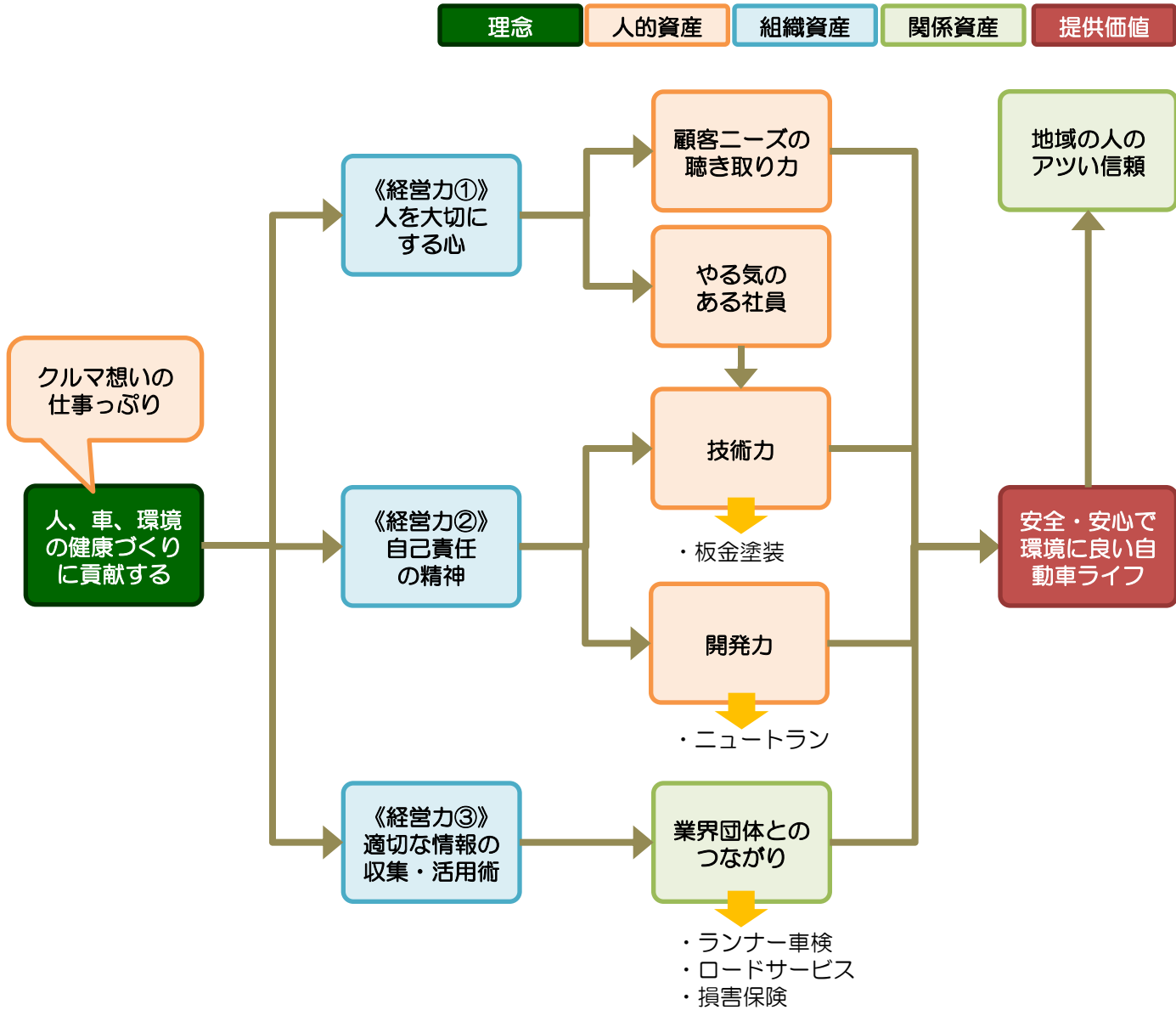
また、板金塗装においてはパーツ交換がメインとなり、工賃収益が減る傾向にあります。つまり、板金においても車両構造変化の影響を受けているということです。使用部材がアルミ部材、高張力鋼板や超高張力鋼板へとシフトしています。従って、当社は、工法や使用材料の変更、溶接機等々の設備投資を行い、対応していきます。

塗装においてはVOC規制や悪臭防止法等、従来のラッカー・シンナー系からの脱却、水性化への流れがあります。それに伴い、当社でも塗装ブースはもとより塗料素材、エアホース、スプレーガンや塗装工法の変更等の対応を検討していきます。



5. 内部環境分析

(1) 強みの連鎖図





6. あとがき

『ちからの経営(知的資産経営)』とは

現在、企業競争力の源泉は、土地や建物、機械などの有形資産から、企業風土や組織力、ブランドや技術、ノウハウなど、いわゆる見えない資産(知的資産)に移行しています。

知的資産経営とは、持続的に利益を生み出すために、自らの有する固有の能力(見えない資産)を強化し進化する経営手法を意味し、利害関係者と情報共有を図ることを目的に文書化したものを知的資産経営報告書と呼んでいます。

平成17年10月、経済産業省は「知的資産経営の開示ガイドライン」を公表し、報告書の構成や評価指標について指針を示しました。福岡県中小企業団体中央会は、ガイドラインに準拠した文書を「ちからの経営」設計書と名づけ、地域中小企業への普及を推進しています。

本書の取扱いについて

記載内容は、本書の作成日現在において入手可能な情報をもとに、当社の判断にて記載しております。取り巻く経営環境の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、当社が将来にわたって予想する業績等を保証するものではありません。