

整備戦略

MARCH
2021

3

月刊 オートヘア&メンテナンス
カーアフターマーケットを切り拓く情報・技術マガジン

Front
Face

全日本自動車部品卸商
協同組合理事長
森川 等氏



特集

ペイントメーカー コロナ禍の工場支援策



ZOOM UP!

東京オートサロンで自動車
専門校がバーチャル披露
セイルシステムが輸入車
ユーザー向け相談室を開設

日刊自動車新聞社



セイルシステムが輸入車ユーザー向け相談室を開設

輸入車整備の会員組織を運営するセイルシステム（小田芳史社長、大阪市住之江区）が一般ユーザー向けのユニークなサイト「メンラポ輸入車お悩み相談室」を立ち上げた。消費者からの自動車整備に関する質問に、登録されたメカニックが任意で回答する。サイトへの登録、質問や回答はいずれも無料でいい、広く一般消費者の整備に関する疑問を解消している。将来的には課金制や報酬制への移行も検討する。輸入車に関する質問内容は多岐に亘り、回答者も全国各地に広がりを見せている。

輸入車ユーザーの 知識不足に対応

セイルシステムは輸入車の整備機械販売、技術情報の提供などを手掛ける。さらに、輸入車整備に関する会員組織「マイスターネットワーク」を運用しており、現在の会員数は170社に到達している。その中で「ユーザーは輸入車整備に関して知識は十分ではなく、トラブル解決の情報提供を求めていることを訴える会員事業者が多い」（小田社長）ことが今回の取り組みのきっかけになった。10月にサービスをスタートして、対象となるのは輸入車ユーザーのみ。顧客層を限定することで、サイトの存在感と認知度の高揚を図っていく方針。

システムの運用スタイルはシンプ

ルで、ユーザーとメカニック双方がチャット（対話）形式でコミュニケーションする。質問内容は、エンジントラブルや走行中の異音、操縦安定性への疑問、トランスミッションの不安などさまざま。それぞれの質問に整備士が回答することでユーザーの不安解消に役立っている。

回答者は報酬を得ることはできないものの、回答者の勤務先企業名や所在地を公開することで、自社の知名度やブランドイメージ向上が図れる。勤務先以外でも消費者から感謝されることから、本業の仕事へのモチベーションアップも期待できるとしている。

整備士の待遇改善も狙いに

サービススタート後は、「質問に対して真面目な回答が目立ち、



小田芳史社長

一連のやり取りがスムーズにできている。予想以上に順調な船出（同）と評価する。今後、質問者数や知名度の向上に合わせて、良回答に報酬を与える方向に変更する予定だ。

もう一つの狙いが、メカニック不足が続く現状で整備士の待遇改善や地位向上だ。「ドイツでの滞在経験から日本では尊敬されたい、自らの存在価値を訴えるようなメカニックは少ない。現場で頑張っている人が評価される仕組みを作りたい」（同）とする。

（谷口 利満）



メンラポ輸入車相談室の画面