日刊自動車新聞
発行所
日刊自動車新聞社
東京都港区芝大門1丁目10番11号
電話 東京(03)5777−2351代表
©日刊自動車新聞社2021

ボッシュカーサービス 100年を迎えて

技術高度化の中で 一段と存在感

自動車部品のグローバルサプライヤーであるボッシュが手がける独立系自動車整備工場のネットワーク「ボッシュカーサービス（BCS）」が2021年に100年の節目を迎えた。1921年にドイツからスタートした整備ネットワークは100年の時を経て、世界150カ国・1万5千超の整備工場が加盟する世界最大規模の組織へと成長した。今後の自動車業界がCASE（コネクテッド、自動運転、シェアリング、電動化）と呼ばれる潮流で技術の高度化が進むなか、世界のモビリティ開発をリードするボッシュとパートナーシップを構築することは整備業界で安定した存続を意味するだろう。

BCS誕生の背景には創設者のロバート・ボッシュが、アフターマーケットが成熟していない段階から、自動車の普及には整備工場ネットワークが不可欠になると認識した先見の明がある。その後、21年にドイツ北部の都市・ハンブルクを拠点とする自動車整備工場とボッシュ認定の修理・整備工場の第1号店としてパートナーシップを結び動き出した。アジア太平洋のBCSを統括するビュユックバルバック エンギン ゼネラルマネージャーは、「BCSは100年を通じて、ボッシュと自動車オーナーとの架け橋としての役割を担ってもらっている」と強調する。

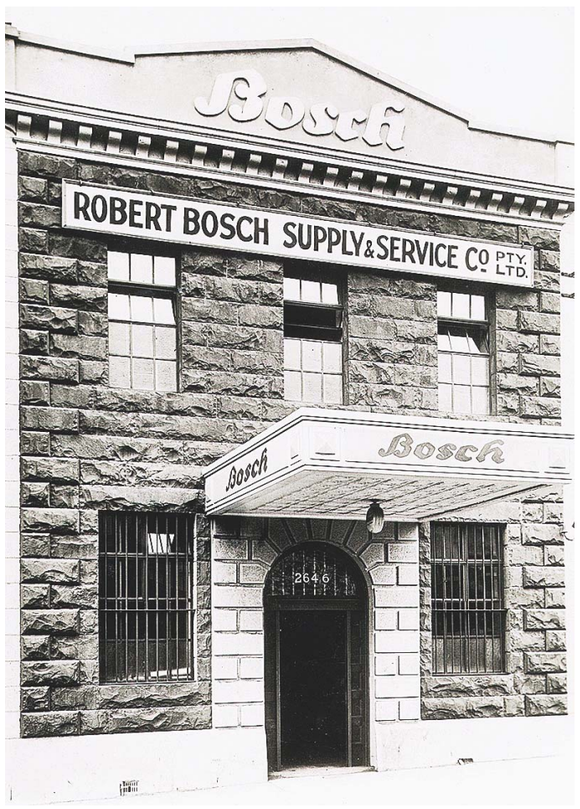
ボッシュがロイヤリティーの高い組織を維持してきたのは、高い技術力や経営、接客や整備のサービス品質の改善により信頼のあるブランドイメージを保守し続けてきたからだ。そして、モビリティ開発の最前線を走る実績に裏打ちされたスペアパーツや診断機器の開発をはじめ、整備士のテクニカルトレーニングや資格制度「ボッシュシステムテクニシャン」によるサポートはBCS加盟店の顧客との関係強化や新規顧客の信頼獲得につながっている。

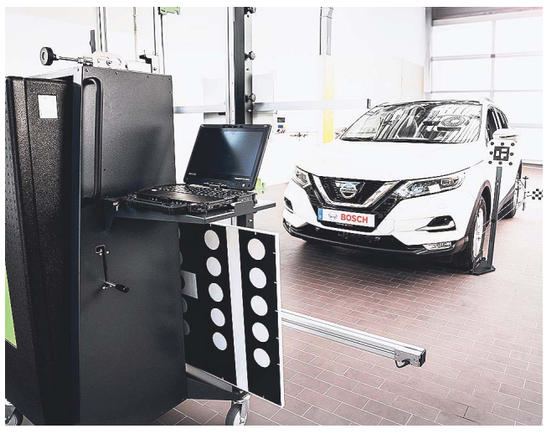
先進運転支援システム（ADAS）や自動運転システムにもボッシュのソリューション「ADASエーミング トータルサポート」が強みを持っている。レーダーやLiDARなどのセンサーの再調整作業に関するトレーニングやツール、作業場の監査などを一括でサポートする。日本で2020年に導入された電子制御装置整備認証の取得や、24年に始まるOBD（車載式故障診断装置）を活用した検査・整備に必要な精度の高いノウハウと環境を手にすることができる。今後車両の自動運転、電動化が進む中で整備の担う責任は増してきている。そのため、BCSへの加盟はより正確な情報、ツール、精度の高いツールや技術を効率的に入手できる方法と言えるだろう。

現在、日本のBCSに加盟する整備工場は194店舗に上る。対応車種には各社の個性が表れているが、多岐にわたるサポートやマネジメントを生かして商圏を着実に広げている加盟店は多い。従来からの定期点検や車検に加えて、故障診断の技術を高められることでサービスの幅、そして品質を広げられている。

BCS加盟店がネットワークに魅力を抱く一つの理由が、高いレベルの整備を目指す探究心を共有できる仲間の存在だ。「情報交換からも学ぶことが多い」や「全国にネットワークを持つことで顧客の車両に商圏外で不具合が起きた時でも安心して任せられる」など切磋琢磨を続けることで強い組織を築いてきた。将来の新しい整備技術においても有力な情報交換ネットワークだ。

自動車業界は「100年に1度の大変革期」に突入し、複雑化する技術に対して単独での生き残りには限界も見えてきた。その中において、リーディングサプライヤーであるボッシュの技術や整備ノウハウを手にすることは整備ビジネスの持続可能性を高めるまたとない契機になりそうだ。





世界150カ国に1万5千超える整備工場

日本でも一段と成長

ボッシュカーサービス（BCS）は独立系自動車整備工場のネットワークとして長年に渡り、世界のアフターマーケットに技術とサービスで価値ある提案を提供してきた。ボッシュが自動車部品のリーディングサプライヤーとして新技術に多く投資してきたのと同様にアフターサービスにも力を注いでいる。今後の自動運転やコネクテッド、電動化などへのトレンドの転換にも、整備のコンピタンス（能力）を広げる情報や技術を提供できる準備を整えている。

ビュユックバルバック エンギン氏
オートモーティブアフターマーケット事業部セールスワークショップコンセプトグループゼネラル・マネージャー

こうした次世代のトレンドに対応したネットワークを日本でもさらに成長させたいと考えている。BCSは一般自動車オーナーや整備事業者に輸入車に特化するブランドと認識されがちだが、BCSの魅力はすべてのメーカーに対応する情報発信と技術の提供だ。ボッシュが提供するスペアパーツやトレーニングは日本車の整備でもコンピタンスを高めることができる。このようなBCSの特性により、より多くの整備工場を支えていきたいと考える。そしてビジネスを成長させるため一般自動車オーナーに対してもBCSのブランド認知度を向上させていくつもりだ。

日本のBCSは世界的に見ても接客や故障診断の正確性などサービスクオリティーで特出し、世界の加盟店を対象とする監査では世界平均よりも高い数値を記録している。これはボッシュのブランドイメージとも合致しており、これまで以上にベストクラスの整備工場とのパートナーシップの構築が可能だと期待している。

BCS加盟店とはボッシュファミリーの一員としてウィン・ウィンの関係を構築したいと思っている。世界的に自動車の開発にも携わるボッシュは、今後も進化が進む車両の整備情報へのアクセスやトレーニングを提供し、サービスクオリティーを高めるために現地現物で加盟店のサポートを強化していくつもりだ。また、BCS各店舗とのコミュニケーションをスピーディーに行うため独自のチャットアプリ「ボッシュトーク」を活用し、よりダイレクトに加盟店との連携を図っていく。

BCSでは世界共通の課題である整備士不足の解消にデジタルツールによる作業の効率化で挑んでいる。欧州を中心にオフィスや整備の現場にワークショップマネジメントシステム（店舗運営ソフトウエア）などの導入を進めている。日本も作業の省力化や若い世代の興味を引く整備工場づくりを行うためにも早期の導入を目指したい。

☆加盟店ルポ☆ 【加盟に関するお問い合わせ】電話：03-5485-6060（代）

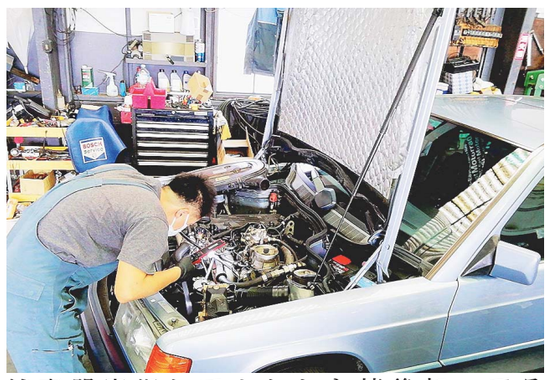
ナガセ自動車

ナガセ自動車（長瀬和博社長、名古屋市中川区）は、2005年に愛知県で2番目のボッシュカーサービス（BCS）として加盟した。BCSとは「長年にわたり、ビジネスパートナーとして対等かつウィン・ウィンの関係性を築いている」（サービス部の服部宏部長）と話す。BCSの持つ技術やネットワークなどを活用することで「得意分野やサービス全体を伸ばすことができる」と加盟によりもたらす効果を実感する。

サービス部 服部宏部長

同社は、1949（昭和24）年創業で70年以上の歴史を持つ老舗の自動車整備・販売会社だ。車両販売事業では販売から20～30年が経過した「ネオクラシック」と呼ぶ輸入車を中心に取り扱っており、入庫もほぼすべてが輸入車が占めている。自動車産業が集積する愛知県の西エリアを商圏に抱えて、自動車関連企業に勤める顧客などから信頼を得ている。かつては国産ディーラーのサテライトショップも手がけてきたが、近年その看板を下ろしている。

モチベーションアップの原動力



同社がBCSに加盟したのは「今後の整備に必要な情報を得られることに魅力を感じた」（服部部長）からだ。自動車メーカーに近い位置で部品供給や開発などを手がける技術と情報に期待を寄せた。さらに加盟以前からドイツ車の入庫が多く、補修部品の仕入れにもメリットを見出した。

同社の店舗はガラス張りのショールームを設けるなど、従来の整備工場や販売店舗とは異なるイメージづくりで「接客や技術で正規ディーラーに引けを取らないポジションを目標としてきた」（服部部長）。整備士やフロントスタッフ向けのトレーニングにも積極的に参加しており、1つ上のランクを目指す中でスタッフにその自覚とプライドが芽生える契機となった。BCSの加盟が1つの転機となり、従業員のモチベーションアップも感じている。

また、BCSの看板は「お店の安心感を醸成してくれた」（服部部長）と話す。ただ、看板に頼るだけではなく、同社は「BCSで得た情報を活用し、お客さまにアピールする」ことで集客を図っている。愛知で70年以上の歴史を誇るナガセ自動車と世界のトップサプライヤーが組み合わさることで「店舗の信用を高めることができた」と実感する。BCSのノベルティーグッズはクルマ好きが集まるイベントでは「効果は抜群」という。

海外研修では独フランクフルトで開催されるモーターショーに参加し「ボッシュの歴史を目の当たりにして刺激を受けた」（服部部長）と振り返る。車に携わる立場として「もう一度、あの雰囲気を楽しみたい」ことが原動力にもつながっている。

須藤ヂャイアント商会

「自分の故障診断や整備技術が業界でどの程度、通用するかを確認したかった」。須藤ヂャイアント商会（青森県黒石市）の須藤正樹社長は、2015年に世界最大規模の整備ネットワークを持つボッシュカーサービス（BCS）への加盟を決めた。テスターなど故障診断に必要な機器がそろうことも決め手となった。須藤社長はBCSの加盟で「これからの整備で何をしていくべきか考えるきっかけになった」とメリットを話す。

須藤正樹社長

加盟前の同社は、地域ユーザーの定期点検や車検整備を担う典型的な街の整備工場だった。昔なじみの顧客も多かったが、地域で限られたパイを奪い合う経営環境に限界を感じていた。さらに運輸支局が地理的に遠い点や自動車技術の複雑化も将来への不安を募らせた。須藤社長が「正しい整備を目指してきた」中で、活路を見出したのが故障診断だ。「直せるものは、直したい」（須藤社長）という信念を持つ中で、最良の選択肢がBCSへの加盟だった。

高品質の故障診断で商圏拡大

故障診断を手がける中でボッシュ製のエンジン用テスターなどの整備機器は「品質が高い」（須藤社長）と太鼓判を押す。故障診断を突き詰める上での相棒に大きな信頼を寄せる。過去の故障診断事例は自社ホームページでも公開し、地域の整備工場だった立ち位置から北東北一帯へ商圏を一気に広げることができた。

入庫車両もほぼ国産車だった加盟前から輸入車の割合が3割強に上昇した。輸入車人気が高まる一方で、東北地方は正規ディーラーが少ないこともあって、整備技術が高い整備工場を求めて輸入車オーナーが続々と来店するようになった。中には正規ディーラーでさえ音を上げた車両を、ボッシュ製テスターをフル活用して解決した事例もある。BCSの看板とBCSで培った技術力で、「お客さまに『俺の車は直る』という安心感を与えたい」（須藤社長）とさらなる高みを目指す。

技術の研さんにはトレーニングだけではなく、ネットワークも大いに活用する。同じ地区の加盟店舗とは定期的なミーティングを開くほか、故障診断に関する情報交換やデータのやり取りも行う。「目指す方向が同じ、仲間であり、ライバルでもある」（須藤社長）と刺激を受ける。判断に迷った時は「ネットワークの中で質問すれば返答がある」（須藤社長）安心感もある。パイを奪い合う中では見つけることが難しい連帯感がそこには生まれている。

須藤社長にとって故障診断は「何よりも楽しい」もの。「BCSで学ぶケースすべてに巡り合うわけではないが、対処方法の引き出しの数は多い方が良い」と探求の手は緩めない。

EURO CARS

EURO CARS（松山伸一郎社長、鹿児島県鹿屋市）は、ボッシュカーサービス（BCS）加盟をきっかけに輸入車に特化した整備や販売へシフトした。輸入車を保有するには不便な地域で「入庫があるかは不透明だった」（松山社長）が、輸入車人気の高まりや商圏が広がったことで顧客数は10倍にまで拡大させた。ボッシュの看板に「誇りを持ち、新技術や設備を導入して成長を続ける」ことで顧客の信頼を獲得している。

松山伸一郎社長

松山社長は輸入車の正規ディーラーで整備や営業を経験し、2010年に父親が経営する整備工場の跡を継いだ。ディーラー時代からBCS加盟店とは付き合いがあり、事業継承のタイミングで自社でも加盟したいと考えていた。前職の経験を生かして輸入車に特化した自動車販売店へのシフトも考える中で、国産車ユーザーが圧倒的に多い地域での方針転換に不安もあった。

看板に誇り 顧客から厚い信頼

BCSのトレーニングは正規ディーラーを経験したから分かる「教育や診断技術のすごさがある」（松山社長）と話す。松山社長を含め3人の整備士がシステムテクニシャン（ST）を取得し、いずれは整備士7人全員での取得を目指している。人員が限られる中で、「付きっきりで指導できない難しさも解消できる」とその有効性を実感する。加盟店の品質を監査するサービスクオリティーテスト（SQT）と合わせて「新しい気付きを与えてくれる」と話す。

同社の整備士は整備だけではなく、同時に車販の営業も担当する。「整備士が売る」をコンセプトに高度な整備技術を持つ整備のプロフェッショナルが商談を行うことで、展示車両がない中でも信頼関係から販売につなげている。

ただ、「車両を確認したい」との要望もあり、車販強化の一環で昨年8月にはショールームを開設した。足回りを確認できるように併設する作業場にはリフトを設置する。展示車両はBCSの実績などから正規ディーラーの協力も取り付けている。

ショールーム併設の作業場では電子制御装置整備認証を取得し、ADAS（先進運転支援システム）装着車のエーミング作業を行う「特定整備ルーム」にしている。四輪アライメントテスターやボッシュのエーミング関連の機器を完備し、認証取得時にボッシュのADASエーミングのトータルサポートを活用した。「床面が一見、水平に見えてもわずかに傾きがある」（松山社長）などきめ細やかな監査を受けたことで精度が高いエーミング作業の提供へとつなげている。

ボッシュカーサービスは100周年を迎えました！

100 Years
Bosch Service | 1921 - 2021

スペシャルムービーは
こちらから

【加盟に関するお問い合わせ】電話：03-5485-6060（代）　メール：aa@jp.bosch.com

日刊自動車新聞

発行所
日刊自動車新聞社
東京都港区芝大門１丁目10番11号
電話 東京(03)5777－2351代表
©日刊自動車新聞社2021

加盟店募集

“時代と共に：**ボッシュ サービス ネットワーク** 100年の歴史”

1921年に最初のボッシュサービスをドイツハンブルグに設立し今日では150、か国で15,000以上のワークショップに拡大し、世界最大の独立系サービスネットワークになりました。

100 Years
Bosch Service | 1921 - 2021

Bosch Service
1926:　20 x in Germany
1927:　49 x in Germany
1928:　145 x in Europe
1930: 2,750 x worldwide

Bosch Service worldwide
1940:　2,978
1950:　2,372
1960:　3,497
1970:　4,085

Bosch Service worldwide
1980:　5,126
1990:　9,366
2000:　9,020
2005: 12,380
2018: 15,000