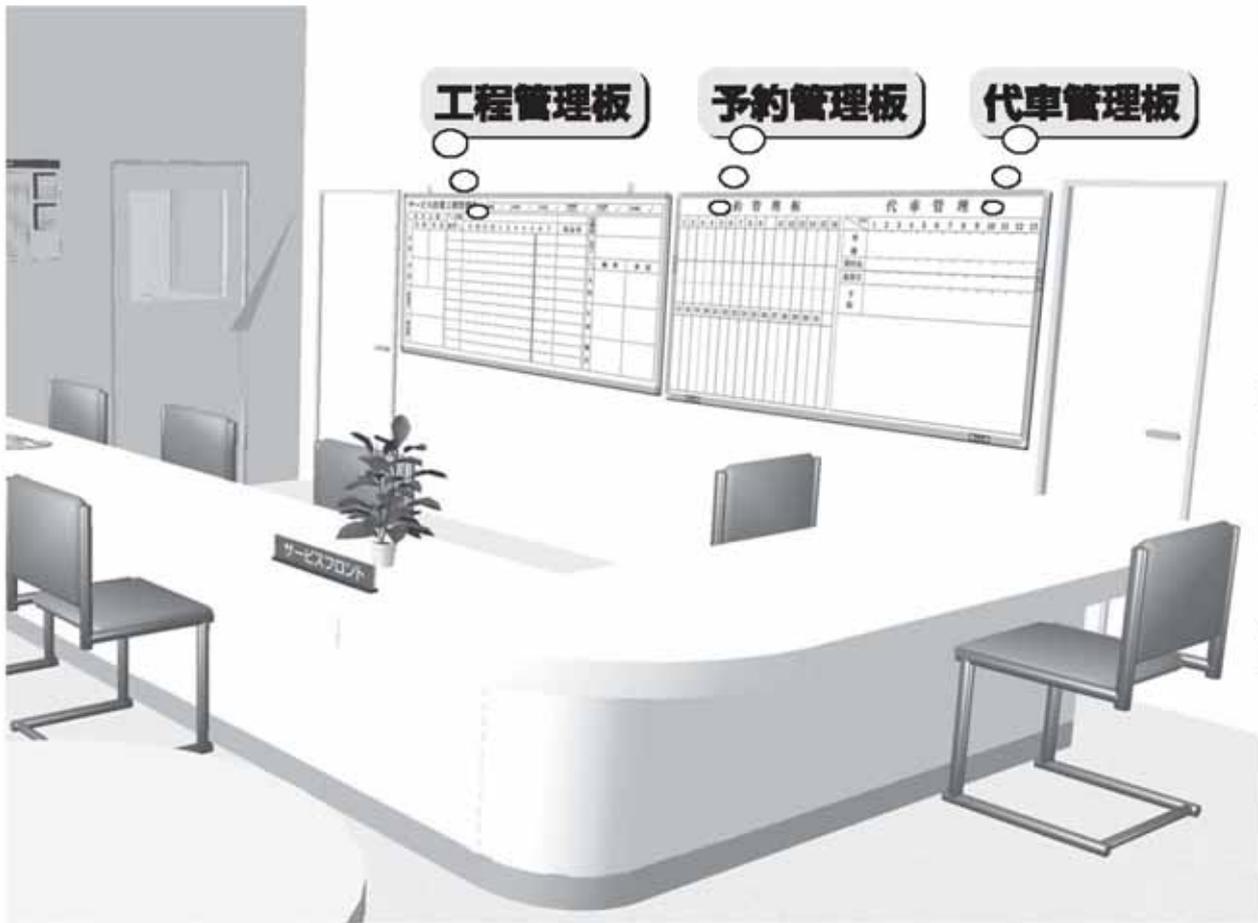


社外秘

# スズキサービススタンダード

## フロント業務編 〈工程管理マニュアル〉



# 目次

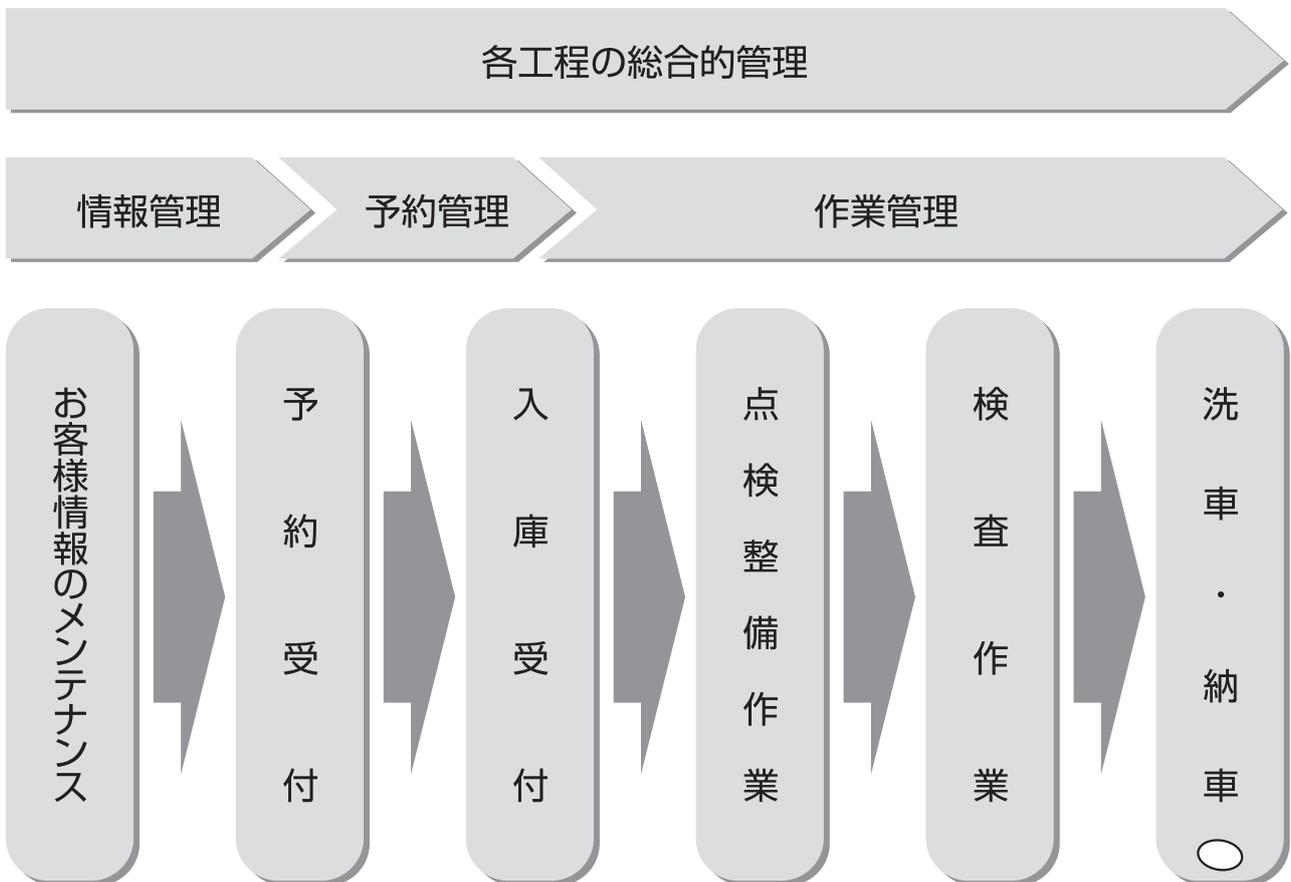
1. 工程管理とは .....	1
2. サービスフロントの役割 .....	3
3. 工程管理とマネジメントサイクル .....	3
4. 予約管理 .....	4
5. 作業工程管理 .....	5
6. 工程管理業務の流れ .....	9
7. 管理カードの活用方法 .....	12
8. 予約管理板の活用方法 .....	13
9. 代車管理板の活用方法 .....	14
10. 作業工程管理板の活用方法 .....	15

# 1 工程管理とは？

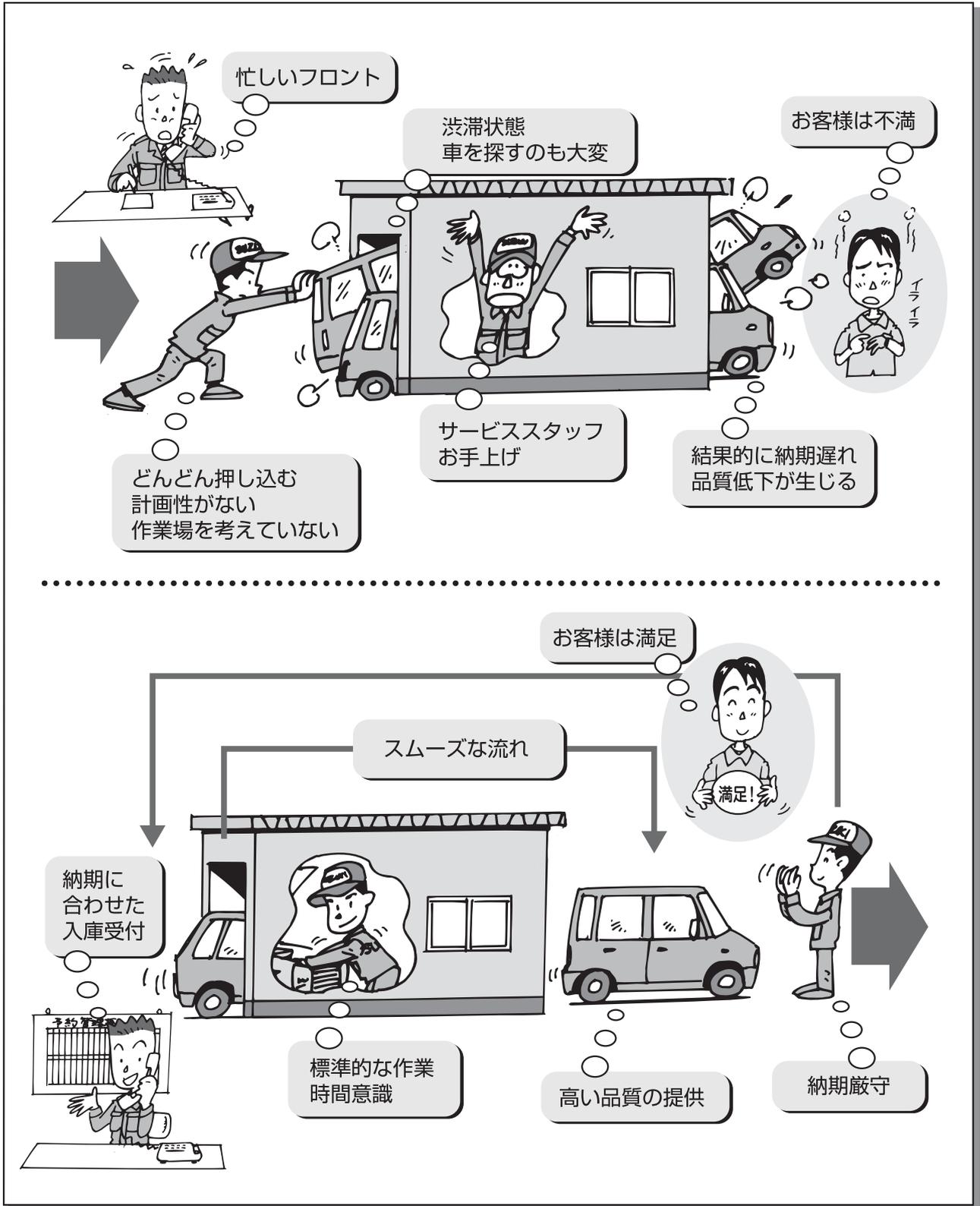
整備入庫した車両を、所定の品質及び原価で、所定の納期に確実に納めるため、人、物、金、情報などの経営資源を効果的・効率的に活用しながら、入庫予約から納車までのサービス業務の各工程を総合的に管理する活動です。

**工程管理は、納期を守ることに対応する活動です。**

## 〈作業工程図と工程管理のイメージ〉



**高い品質、適正な価格で提供し、  
納期を守ることが大切です!!**

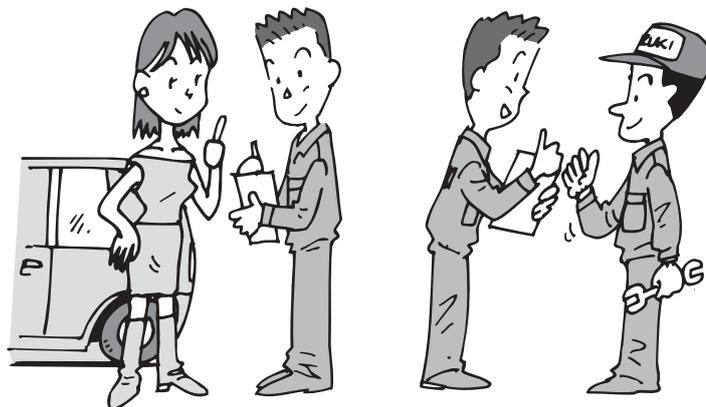


## 工程管理のメリット

- 1) CSの向上……納期を守る。高い品質レベルの提供。
- 2) 収益の向上……入庫台数の増大。余剰能力の明確化。
- 3) 生産性向上……入庫をさばける体制、ミスのない整備、時間を意識した整備。
- 4) サービススタッフの技術力向上……標準的な作業の実践。

## ② サービスフロントの役割

サービスフロントは受注から完成車引渡しまでの全工程を管理します。また、整備事業場の“顔”として、お客様のニーズに的確に応え、その満足度を高めるための幅広い営業活動が求められます。サービスフロントは「お客様と接する最前線の役割」と「事業場における作業管理者としての役割」を担っています。



## ③ 工程管理とマネジメントサイクル

マネジメントとは組織や職場の目標を達成するために、人・物・金・情報などの経営資源を効果的・効率的に活用することです。

サービスフロントとして、管理すべき項目は“整備車両”“サービススタッフ(人)”“ストール(リフト)”“部品”“工具”“時間”などですが、これらを有効に組合せ、現場の生産性を向上させなければなりません。

そのためには、自社の作業管理状況を調査・分析し、改善計画を立て、実行し、計画通り進んでいるか確認し、反省すべき点を計画に反映させる、といったマネジメントサイクルを継続していく必要があります。



# 4 予約管理

予約管理は「在庫台数の平準化」を図ることに重点を置きます。

予約は「ユーザーアプローチ」によるものと、「お客様からの申し出」によるものがあり、いずれの場合も、予約台数をコントロールすることは可能です。

## 予約管理のポイント

- 工場の能力に見合った基本とする予約台数を決定します。(平準化台数)
- 基本とする予約台数を超えないよう予約を受け付けます。  
(お客様への説明と誘導が大切です。又、代車の有無も確認しておきます。)
- 拠点の誰もが予約状況を把握できるようにします。

予 約 管 理 板																代 車 管 理 板													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	号車	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<input type="checkbox"/>										車種																			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										貸出先													
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>											返却日													
																予約													
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31															

基本とする予約台数(平準化台数)

工場能力台数(限界台数)

予約管理板と代車管理板 (スズキサービス資材 1,800×900mm)

## 在庫管理が悪い場合のデメリット

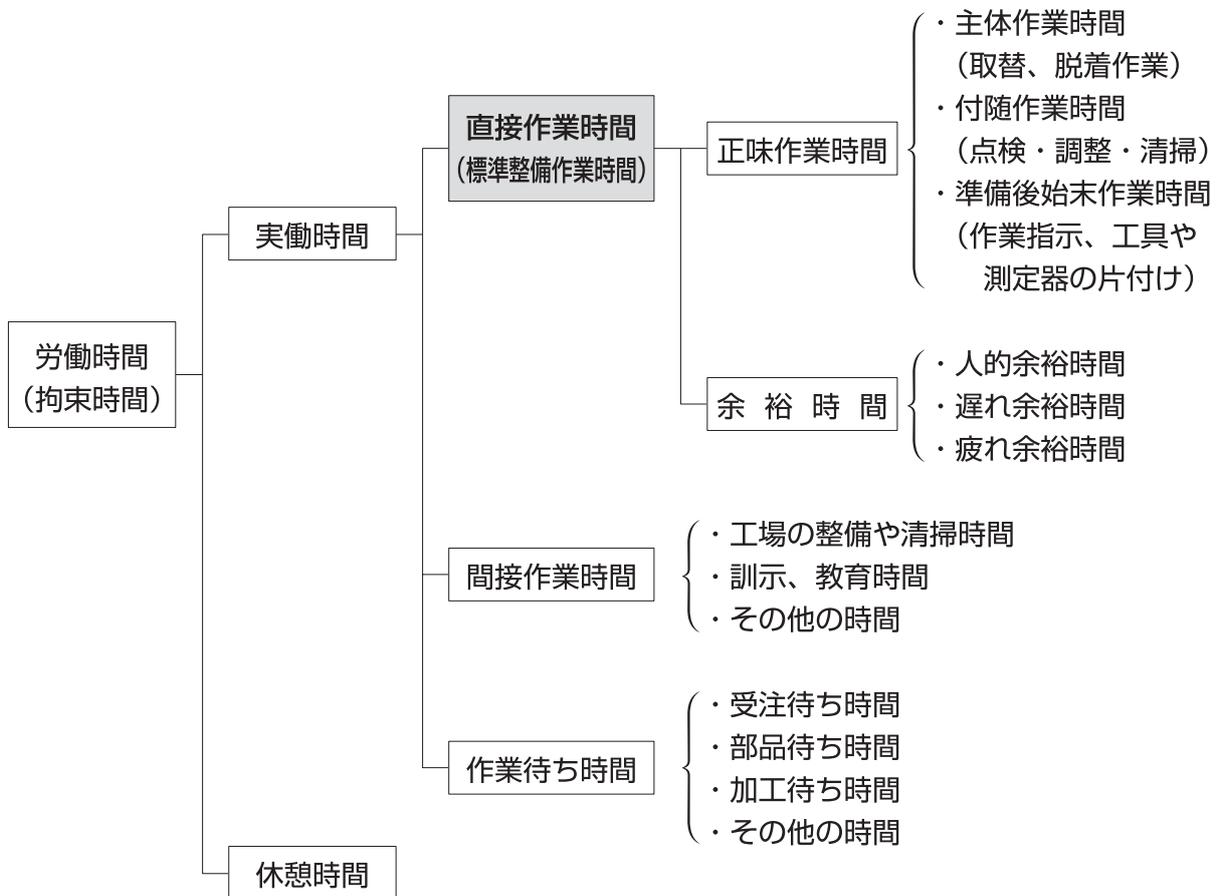
- お客様に納期が約束できない
- 整備品質に差が出る(手抜き、整備ミスが発生しやすくなる)
- 整備待ち、仕掛車両、納車待ちで駐車場が足りなくなる
- 飛び込みのお客様に満足に対応できない
- クレームやリコールのお客様に対応できない
- 必要な時に代車がない(代車待ちが多くなる)
- 収益の計画ができない
- 残業が発生する
- 手空きの時間が発生する
- 研修計画、社内教育計画ができない
- 計画的に休暇が取れない
- サービススタッフの士気が下がる





## 《参考》標準整備作業時間の考え方

労働時間を下表のように区分し、このうち「正味作業時間」に「余裕時間」を加算した「直接作業時間」を標準整備作業時間といいます。



## 2 飛び込み整備などの対応

①エンジンオイル交換、故障車の引き取り、リコール対応など予約以外の入庫（飛び込み）も多々あります。お客様の要望を聞き、整備担当スタッフと完成予定時刻を決定して、工程管理板に管理カードを貼り付けます。

②整備担当スタッフは指示された完成予定時刻が変更になる場合は、速やかにフロントに報告します。フロントは、変更の理由を確認した上で、再度見積書の作成→お客様への連絡→部品の発注を実施します。作業が中断になる場合は、工程管理カードを移動し、担当者に次の指示をします。

③整備ミス、作業が遅い等で遅れが生じている場合は、他のサービススタッフに応援を要請し、スケジュールを調整をします。



### 3 情報の共有化

定期的にミーティングを実施します。サービスフロントが中心となり、営業・サービス合同で情報を共有化します。

**【確認すべき事項】**

- ・ 今月の各目標（整備売上、整備粗利、入庫台数、販売台数）に対する、昨日までの達成状況。
- ・ 本日入庫のお客様
- ・ 本日納車のお客様
- ・ 本日の引取先、納車先とその手配
- ・ 仕掛車の作業状況、本日の完成予定車（外注整備があれば外注先との確認事項）
- ・ サービススタッフまたは営業スタッフの勤務状況
- ・ 代車の状況

#### 情報共有化のメリット

〈営業スタッフ〉

- お客様への連絡が確実になる（苦情防止）
- 問い合わせに対する回答が早くなる（店頭対応、電話対応）
- 自分のスケジュールを調整できる（納車時刻が確実であれば、効率よく仕事ができる）
- 引取／納車、来店／引渡しに同席できる（CR強化）

〈整備スタッフ〉

- 時間意識が生まれる
- 補助や飛び込み対応をする人を決定できる

