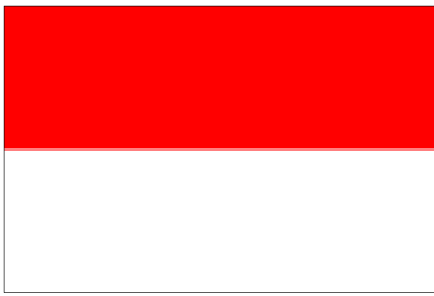


サービスキャラバン海外派遣レポート 1/3



派遣国：インドネシア共和国

首都：ジャカルタ 人口：約 2.55 億人
公用語：インドネシア語

- 1. 派遣者：東日本三菱（新潟） 齊藤 雅樹さん 期間：2018/11/3 ~ 11/7
- 2. 派遣者：九州三菱（福岡） 木村 義貴さん 期間：2018/12/7 ~ 12/12



齊藤さん



木村さん



インドネシアは近年急速に発展しているという事もあり、車がとても多く首都ジャカルタ近郊は渋滞がすごく万年渋滞が起きているそうです。インドネシア国内で走っている約90%が日本車で、その中でも三菱車の人気が高く販売は好調とのことでした。

店舗では大々的なイベントをして歓迎して頂きとても感動しました。インドネシアではディーラーお客様満足度No.1を三菱が獲得したこともあり訪問した店舗ではお客様のお出迎えから受付引き渡しまでとても丁寧な対応をしている印象を受けました。ハウスキーピングは毎日全員で行う事が徹底されていて工場内が綺麗で仕事がし易い環境でした。フェンダー、シート、ハンドルカバーは全車きちんと装着していましたが、メカニックが作業中汚れた手で室内を触っていた点は残念でした。

現地スタッフは皆気さくな人ばかりで業務終了後は毎日皆で色々な話をしていたのは凄く良かったです。(グーグル翻訳はすごく便利です) 初の海外という不安は有りましたが、沢山の海外の文化に触れることができ、本当に貴重な体験をさせて頂きました。九州三菱（福岡）木村

平均気温が一年通してあまり変化が無く、赤道付近にあるため日の出と日没もほぼ年間を通じて同じというインドネシアでキャラバンは始まりました。

キャラバンでは現地法人の MMKSI 企画の説明をするプレスカンファレンスがあり、点検のデモンストレーションをしたり撮影したりで大変緊張しました。プレスカンファレンスは私が想像していた 10 倍くらいの規模でした。

車は日本で未発売のエキスパンダーやパジェロスポーツなどの点検入庫が多い状況で、中には冷却水にウォッシャー液と混ざった車やバッテリー液がセルのギリギリまで減っている車、新車で1000kmしか走ってないのに空気圧はバラバラ、ウォッシャーの噴射方向が屋根を越えていくなど、新しくても気が抜けない車が多くありました。

エンジニアのレベルは日本と変わりありませんでしたが、工具はあまりなくスマホをライト代わりに使用、ミニラチェットなど無く、細かい作業は出来なさそうな工具の取り揃えでした。

車も人も多く、これからもっと発展していく国だと感じました。今回、個人では経験できないことを体験し、学んだことをこれから仕事でお返ししていきたいと思えます。 東日本三菱（新潟）齊藤

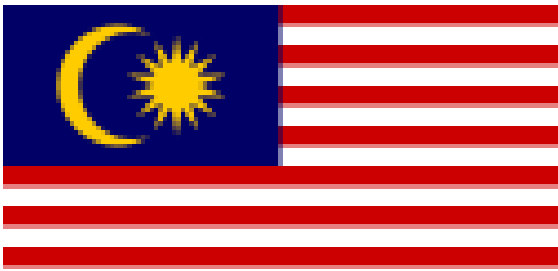


- + FREE Check Up oleh MEKANIK JEPANG
- + FREE Aplikasi water repe
- + FREE Anti Bacterial*
- + FREE Merchandise

*Syarat dan Ketentuan Berlaku

PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia

サービスキャラバン海外派遣レポート 2/3



派遣国：マレーシア

首都：クアラルンプール 人口：約 3200 万人
公用語：マレー語／英語

- | | | |
|-------------|---------|----------------------|
| 1. 派遣者：青森三菱 | 畑川 優治さん | 期間：2018/11/1 ~ 11/4 |
| 2. 派遣者：静岡三菱 | 長坂 悠葵さん | 期間：2018/11/8 ~ 11/12 |



今回行った東マレーシアは、温暖でとても過ごしやすい所でした。3店舗を訪問しましたが、技術的に高い方はいらっしゃいましたが、パーツクリーナーやウエスなどを使用しながらの細かな整備の清掃作業ができていないこともあり、全体的には日本国内のほうが整備技術力は高いと感じました。エンジニアへの教育の徹底をすることで改善ができると思いました。マレーシアの方はおっとりした文化なのか作業はゆっくり行い、お客様も何時間でも待っているような感じで、作業効率は良くないと感じました。今回、スケジュールがハードだったこともあり、気持ちに余裕が持てず、日本に帰国してからもっとやれる事があったと反省しております。現地販売会社は、皆さんにとっても歓迎して頂いて感謝しています。今回の体験は三菱自動車の一社員として誇りに思えました。このような貴重な経験をさせて頂き、これからの自分の仕事に役立てていきたいと思えます。色々な国を見てみたいと思えました。青森三菱 畑川



マレーシアには車検、法定点検が無く走行距離で点検時期は1万キロごとの点検になり、点検ごとにエアフィルタ、フューエルフィルタ、AT オイル、デフオイル、冷却水交換を定期的な交換も勧めていました。またオイル添加剤、燃料添加剤を積極的に勧めていました。マレーシアの全体的な整備のレベルは自分の思っている以上でしたが、お客様の車両を大切に扱う考えや安全に作業するという観点が少し足りないのではと感じました。例えばフューエルフィルタ交換時、車内に臭いが残らないようすべてのドアを開けて換気をしていたのですが、肝心のポンプを外すときは受け皿無しで取り出していた為注意しました。また、パジェロスポーツのような重い車両の点検でパンタ式リフトを使用し不安定な状態で作業を開始しようとしていた為、安全に作業することを説明し4柱リフトに移動し作業をしてもらいました。現地サービススタッフの方々から色々話しかけてもらいましたが英語が全く出来なかった為、ジェスチャーや単語で身振り手振りで会話ができる状態で、英語ができればもっと楽しかったのでは少し後悔しました。今回のキャラバンは短期間で3店舗を訪問しましたが、移動が多く拠点に居られる時間が限られていた為もっと時間が欲しいくらい楽しかったです。また行ける機会があれば、今度は地方の拠点はどうか、行った拠点がどうなっているか見てみたいと思えます。

静岡三菱 長坂

サービスキャラバン海外派遣レポート 3/3



派遣国：プエルトリコ自治連邦区
(アメリカ合衆国の自治区)

首都：サンファン 人口：約368万人
公用語：スペイン語、英語

- 1. 派遣者：東日本三菱（東京）旧関東三菱 杉山 侑さん 期間：2019/1/15~1/19
- 2. 派遣者：東日本三菱（神奈川）旧関東三菱 加藤 愛美さん 期間：2019/1/15~1/19



Date	Agenda
1/15	Service Basic Process Presentation at MMSC
1/16	Caravan at Nimay, San Juan
1/17	Caravan at Nimay, San Juan
1/18	Caravan at Auto Stop, Hatillo
1/19	Caravan at Auto Stop, Hatillo



初めてのアドバイザーの海外派遣をエンジニアと共に実施ということで、初日(1/15)は現地の三菱自動車の統括会社 MMSC でアドバイザーの基本動作とエンジニアの点検プロセスのロープレを実施し、翌日(1/16)からの販売店向けトレーニングに向けて調整しました。2日目からは店舗に移動しロープレ研修の実践とアドバイスを2拠点で実施しました。

現地エンジニアの方々のレベルは高いと感じました。道路状況や気候により、エアコンや足回りのチェックを重点的に実施し、工具類は自分のキャディと高級工具が揃っており、日本と特に変わりはありませんでした。ただ、トルクレンチを全く使用しないなど安全面を軽視している点が見受けられたためアドバイスをしました。エンジニアがエアコンフィルタやエアクリーナはお客様に見せて説明していたところには感心しました。アドバイザーは入庫時にリコール有無やボディーチェックの確認が徹底されており、必ずお客さまにサインを頂いていました。ただ車両の取り扱いが雑なことや、お客様の待ち時間が長い場合、工夫や改善が必要と感じました。

国によって違うやり方を見聞きすることで新たな発見とともに非常に勉強になりましたので他の国も見たいと思いました。東日本自(旧関東三菱) 杉山・加藤



2018年度 海外サービスキャラバンへ参加された皆様 お疲れ様でした!



2018.9.26 派遣前研修@岡崎研修センター

前任者講和にご協力頂いた
中部自(愛知) 深津さん