“withコロナ”の時代を勝ち抜くヒント―タイヤ整備機器企業からの提案　シリーズ②

お客様の困り事を知恵と工夫で解決

小野谷機工㈱

商品開発部部長　**牧野 智將氏**

専務取締役　**宇田 公郎氏**

宇田「〝with（ウィズ）コロナ〟の時代を迎え、タイヤサービスに大きな変化が訪れています。

今回のコロナ禍はちょうど春の繁忙期と重なり、タイヤ販売店の皆様には大変なご苦労があったと思っています。当社も全国に営業所を網羅しそれぞれにセールスマンがおります。3密を避け社会的距離を確保するなどの感染症の予防対策に則りながら、お客様からの修理のご要請やお問い合わせへの対応、販売活動を行ってきています。また、工場のほうでも生産活動を止めることなく供給責任を全うすることができました。

海外からの輸入品の場合、修理部品の手配で大変ご苦労されたということを聞いています。メイド・イン・ジャパンにこだわり当社では一つひとつの部品から内製化し物作りを進めており、部品の供給も止めることなく、お客様のビジネスをお護りすることができました。

このコロナ禍、当社ではリモートワークの導入の推進を図っています。全国に10カ所、営業所を展開していますが、その所長会議をZOOMを介してのテレビ会議でリモート化しました。時間とコストを削減することができ、一方で情報の共有化や、決めた物事を徹底するそのスピード感も向上しています。

このようなことが対お客様との関係においても、今後どのように変化していくのか。以前からデモ機を持参しお客様にご覧いただいておりましたが、現在はそれに加え新製品を実際に使いどの作業で作業性が向上したのかポイントがひと目でわかるような動画を制作し、ホームページで配信サービスを行っています。また取扱説明書もウェブで読むことができるような仕組みも取り入れています。〝withコロナ〟の時代に改めて見直しつつ、顧客満足を高めるようなやり方を実践していきたいと考えているところです。

当社のタイヤサービス機器の事業について、これまでは安全性や、作業の効率化・省力化という部分にフォーカスし開発を行ってきました。ただ今後を考えますと、そのような基本性能をベースに新しい機能をプラスして商品開発することが重要になってきます。

それは大きく次の3点です。1つはCASEに代表される自動車産業・タイヤ産業の変革に対応すること。2つめは人手不足への対応。そして3つめが〝withコロナ〟という時代的な要請。これら3点をプラスして考え取り組まなければなりません。現場のソリューションビジネスの拡大への対応です。

では、具体的にどのように進めていくべきなのか。1つはタイヤのフィッティング作業でお使いいただく当社の製品について。これまでも高品質な作業を、安全に効率的に行えることが要求されてきています。CASEにはクルマの自動走行化が含まれますが、その実現によってそれまで人を介して行ってきたことが、人に代わりデジタル技術によって管理しコントロールされます。安全走行を担う上で、タイヤと周辺機器には今までとはレベルの違う技術革新が要求されてくるでしょう。従ってサービス機器もそれに対応できるレベルでの製品開発やメンテナンスサービスが重要となります。当社ではそれを強化ポイントと考え、取り組んでいきます。

また〝withコロナ〟により人手不足が一層助長されることが懸念されます。その状況下でも誰もが楽にサービスができる機器をご提供することが当社の使命です。自動化機器、軽労化機器の開発を強化していくこともポイントとなってきます。

タイヤサービスを行う場所が拡散すると見ています。従来はタイヤを購入した場所（店）で交換作業を行っていました。それが今後は、購入する場所と交換する場所、サービスする場所が変わってくるということです。

ドライバー不足の影響で、ドライバーが来店するのではなく、運送会社のほうに来てください。あるいはネット通販でタイヤを買い、装着はリアル店舗等でというケース。カーシェアリングが広まることで、所有者と利用者が異なるため駐車場でタイヤメンテナンスを行う必要も出てくる。このような変化によって、タイヤサービスを行う場所がどんどん拡散していくのです。

ユーザーの利便性にお応えできる出張サービスが増加し、生産財だけでなく消費財でも増えていくでしょう。〝withコロナ〟によりこの傾向は一層強くなっていくと思われます。その流れに沿い、当社のロードサービスカーも新しいニーズに対応し、安全で使いやすく高品質のサービスを現場でご提供できるよう進化させていく考えです。

〝withコロナ〟の時代にあっても、人とモノの移動はなくなりません。それを支えるタイヤビジネスの重要性も不変です。知恵と工夫で対応を図らなければならない現在、当社はそのお手伝いをする。タイヤサービス現場におけるソリューションカンパニーとして、皆様の困りごとの解決を図って参りたいと考えます」

牧野「〝withコロナ〟という状況下、作業現場で3密を避ける、人と人との接触を避けるという原則があります。そのために作業スペースをどう確保するか、人員をどのように配置すべきかということが重視されてきています。作業スタッフの方が時差出勤する、あるいはローテーション勤務を行うことで、これまで通りの人員配置を行うことがむずかしくなっています。今までも人手不足の問題は深刻化しており、〝withコロナ〟の時代になってそれがますます顕著になってきているのです。

人が少なくなることで、安全性へのニーズはより高まってきます。当社では全自動タイヤチェンジャーとして『プロフット TB-881R S』シリーズを開発し上市し、多くのお客様から高いご評価をいただいています。そのシリーズに更なる安全性を追求したレーザー式のセーフティライトカーテン機能搭載の『TB-881RSF-S』を今年4月にラインアップに加えました。

セーフティケージと自動充てん機のセットもその考え方にマッチするものです。人による作業を減らすことができ、しかもエアー充てん時における危険からの回避を図ることができます。

最近、ワイドシングルタイヤが市場に導入され普及が進みつつあります。セーフティケージにおいても当然、それに対応しなければなりません。当社では据え置き式以外にロードサービスカー用においても開口560ミリまでのタイヤ幅に対応する組み立てケージのワイドシングル対応キットや折り畳み式『RSC-01M』もラインアップするなど、出張サービスにマルチに対応するセーフティケージをご用意しています。

今までは人が機械を操作するという考え方でした。これからの時代は自動ということで、タイヤをセットするだけで機械が動く。動かそうと思わなければ動かなかったものが、機械のほうで勝手に動くようなわけですから、人がそのことを認識しないと目に見えない危険と隣り合わせにいることとなるのです。機器にはそこまで織り込んで開発しなければなりません。オートチェンジャーやエアー充てん装置には、軽労化ニーズにともないさらなる安全性が求められますので、当社ではその具現化を目指し開発に取り組んでいます。

ロードサービスカーについてはニーズに合わせ様々な車種・モデルを開発し発売しています。お客様の使い勝手を考慮した専用車による作業を推奨していますが、簡易に対応したいという声もあります。そこで当社では車載コンプレッサーボックス『CBR-160』を開発しました。コンプレッサーと160リットタータンクを1つのボックスにパッケージングしたもので、お客様の既存の2トントラックに積載することで簡易式の出張サービスカーに早変わりするというものです。

お客様が必要と思われているものを、形を少し変えることで、迅速にリーズナブルにお応えするということも、これからの時代には必要だと考えています。車社会を支えるのが足回りであり、そのタイヤ業界をバックアップするのが当社の役割です。お客様の声を聞くことが当社の製品開発のベースとなっています。コロナ危機をチャンスに変えられるよう、今後も新製品の開発に取り組んで参ります」

（横野　正義）