



DAIHATSU



2018年2月1日

ダイハツ 販売店舗での点検・整備を効率化するための 「音声による点検結果入力システム」を新開発 ～スピーディで安心感のある点検・整備でアフターサービス品質を向上～

ダイハツ工業株式会社（以下、ダイハツ）は、定期的なクルマの点検・整備時に、整備士の音声を認識し、点検結果が自動入力されるシステムを新開発し、販売会社での正式導入を開始した。

このシステムは、近年少子高齢化などにより、自動車整備業界では整備士の人材不足が喫緊の課題となっている中、点検・整備の時間短縮や精度向上により、限られた人員でスピーディかつ効率的な点検・整備を行うとともに、サービス品質を向上させることを狙いに、新たに開発したものである。

これまで整備士は、必要な点検・整備を行うに当たり、都度所定の記録簿に結果を手書きで記入、さらにお客様に結果を報告する書類の作成などにも時間を要していた。

今回導入した新システムでは、整備士はウェアラブルマイクを装着し、専用のタブレット端末を用いて点検・整備を行う。予め設定した順番で点検項目が読み上げられ、整備士はそれに従い点検を実施し、「良好」「交換の必要あり」など点検結果を発話すると、内容が自動的に記録される。またボルトの締め付け時など、デジタルトルクレンチを用いた作業の場合は、その数値も自動記載されるため、トレサビリティの向上にもつながる。

さらにお客様に報告する点検結果シートもワンタッチで作成、印刷することが可能となり、次の点検時期も記載することで、継続的にご来店いただけるよう促すことができる仕組みとなっている。

新システムは、販売会社にて約1年間の実証実験を行い改良を重ねた上で、この度高知ダイハツ販売株式会社の南国店（2018年2月3日新装開店）にて正式導入されることとなった。

ダイハツは今後、同システムを全国に展開することで、サービス作業の効率化と品質向上を実現し、スピーディで安心感のある点検整備を通して、お客様にとって“かかりつけ医”のような、身近で安心できる存在として店舗を活用いただき、よりご満足いただけるアフターサービスの確立を目指す。



エアクリナエレメントを点検する様子。胸元のウェアラブルマイクを通し、奥のタブレット端末に点検結果が入力される



表面

裏面

No.	実施種別	対象箇所	検査項目	検査結果	結果
1	6ヶ月点検 コカワメンテナンス	外廻り	灯火装置、方向指示器の作用、汚れ、損傷	ランプ、ライト	レ
2		室内	ワイパーの払拭状態	ワイパー	レ
3		エンジンルーム	バッテリーの状態	バッテリー	レ
4			エアクリナエレメントの交換	エアクリナ	レ
5			エンジンオイルの量、汚れ	オイルリョウヨコレ	レ
6			冷却水(LLC)の量	レイキャクスイ	レ

ウェアラブルマイク（左）とタブレット端末に表示される画面（右）