

2019年12月12日

**アフターサービス業務の品質向上、効率化を目的とした
「音声による点検結果入力システム」の法定12ヶ月点検での運用を開始**



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、整備士の音声認識し、点検結果が自動入力されるシステムを開発。2018年2月から「1人作業に特化した6ヶ月点検」時の運用を全国のダイハツ販売会社で開始した。今回はこのシステムの改良・進化にあたり、サービス現場で最も要望の高かった「共同作業」に応えることで、「法定12ヶ月点検」での対応を可能として、全国での運用を開始した。

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、このシステムは、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、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。

このシステムでは、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、次回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。

今回のシステム進化により、法定12ヶ月点検への対応を可能としたほか、タイヤローテーション後の測定値の自動反映など、IT活用による作業の効率化を進め、整備業務に係る人員への負担低減に加え、サービス品質の向上など、よりお客様に寄り添うサービス体制の確立を進めた。

今後もダイハツでは、同システムの改善などにより、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“ホームドクター”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。

以上