

日本キャタピラー

販売店優秀メカニック技術コンテスト2016

～顧客満足度向上をめざして～

日本キャタピラー最優秀メカニックが決定！

CATブランドの建設機械・ディーゼルエンジン等の販売・サービスを手掛ける日本キャタピラー（本社：東京都中野区本町1-32-2ハーモニータワー21階、社長兼CEO：矢口教）は、2016年9月8日（木）、『販売店優秀メカニック技術コンテスト2016』（通称、メカコン）を開催しましたのでご報告いたします。

メカコンはこれまで、キャタピラー・ジャパン株式会社（メーカー）が主催し開催してまいりましたが、よりお客様目線に立ち、メカニックの育成、顧客満足度を上げ売り上げ拡大につなげるコンテストを開催することを目的に、今回初めて日本キャタピラー（ディーラー）の主催となりました。

事前に行われた評価テストの結果上位者のなかから優秀なメカニックを選出し、支社ごとに2名1チームを組み、全国から5チーム10名が参加しました。実技試験（トラブルシュート・車両点検）および筆記試験を行い、合計得点が高いチームが優勝となります。

■日々の業務を盛り込んだコンテスト

実技試験では、お客様からマシンダウンのご連絡を受け、修理を行う一連の顧客対応が審査されました。課題車両は油圧ショベル「Cat 320E」で、マシンダウンだけでなく、あらかじめ施されたいくつかの不具合を車両点検によって見つけることも試験内容の一つです。実技試験はお客様から「エンジンが始動しなくなったので直してほしい」という電話がかかってくるころからスタート。60分以内にお客様の機械に生じている課題の解決、車両点検、お客様への説明とご提案を行いました。コンテストでは、メカニックの技術・スピードだけでなく、原因を考える力、お客様への提案力、共同作業時の安全への配慮なども評価ポイントになりました。

筆記試験はエンジンやトランスミッションなどの技術的内容から、サポート契約や修理に関するサービスメニューについて等、60分で20問が出題されました。

■東北支社代表チームが優勝

技術面・接客面ともに高く評価された東北支社代表チームが優勝。準優勝は関東支社代表、3位は北海道支社代表でした。

優勝した東北支社代表は、いわき営業所の桜井メカニック（写真左）と郡山営業所の廣田メカニック（写真右）のコンビ。二人からは、「1位が取れると思っていたいなかったので言葉が出ないほどうれしい。今回のチームでは普段一緒に仕事をするとはないが、声を掛け合い、相談しながらコンテストに取り組んだ。」と、チームで協力して優勝を掴んだことを喜んでいました。



会場となった北海道支社サービス部の山本部長からは、「コンテストの緊張感の中、参加者全員がコンテストに真剣に取り組む姿は、北海道支社のメカニックの良い刺激となった。今後は自分の技術をぜひ後輩にも伝えていってほしい。」と、今後の活躍を期待する激励の言葉が贈られました。

■コンテスト概要

1. 開催日程: 2016年9月8日(木)
2. 会 場: 日本キャタピラー 北海道支社
3. コンテスト内容:

①概要

各支社2人1組のチーム対抗戦。
実技試験では1人はトラブルシュート、1人は車両点検を行い、
筆記試験と併せて合計ポイントが高いチームを優勝とする。

②参加要件

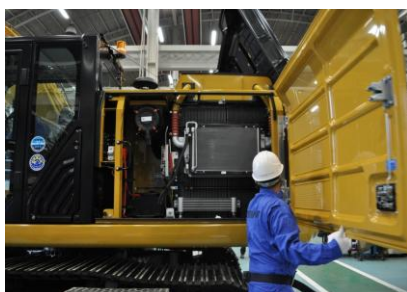
トラブルシュート・・・2016年上期メカニック評価テスト成績上位者
車両点検・・・・・・・2011年4月以降入社で2016年上期メカニック評価テスト成績上位者

③評価ポイント

実技試験・・・安全、礼儀、技術、スピード・提案 100点満点
(基本回路の理解、原因分析力、お客様への提案力、共同作業時の安全配慮などから採点)
筆記試験・・・20問(60分) 100点満点



■コンテストの様子



■日本キャタピラーとは

日本キャタピラーは、キャタピラー・ジャパンの100%子会社であるCatディーラー3社(キャタピラー東北株式会社、キャタピラーイーストジャパン株式会社、キャタピラーウエストジャパン株式会社)並びに同じく100%子会社3社(キャタピラー・ソリューション・エンジニアリング株式会社、キャタピラー教習所株式会社、東京レンタル株式会社)を総称するグループ名称であり、グループ各社は、本グループネームを用いて事業を行っています。

※日本キャタピラーは法人格は有していません

名 称: 日本キャタピラー

代 表 者: 矢口 教, 社長兼CEO

- キャタピラー東北株式会社(社長兼CEO)
- キャタピラーイーストジャパン株式会社(社長兼CEO)
- キャタピラーウエストジャパン株式会社(社長兼CEO)

本社所在地: 東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー21階

設 立: 1966年3月 (2013年 日本キャタピラー発足)

従業員数: 約2,600名

事業内容: 建設機械及びディーゼルエンジン等の販売、サービス、レンタル