

# 技術指導完全マニュアル書

**重要**

オートプロジャパン株式会社  
技術指導部



指導員氏名 \_\_\_\_\_

# 技術指導完全マニュアル（スケジュール）

## 第1条 指導員の指導心構え

- I. オートプロジャパン株式会社（各事業本部）の技術指導者としての誇りを持ち指導業務に推進すること。
- II. 研修受講者（加盟店）に対しての態度や言葉遣いに注意し、メリハリのある対応をすること。（親しき仲にも礼儀あり、一線を置くこと）
- III. 研修受講者は社員と違い受講する為にお金を支払って研修に来ている。このことを心にとめて、技術指導に従事して対処すること。
- IV. 指導員は、研修指導業務中に他の業務をしながら指導してはならない。必ず指導業務だけに集中して指導すること。
- V. 技術研修室及び研修現場は常に清潔にし、整理・整頓をすること。
- VI. 指導員勉強会は、3ヶ月に1回、日時を決定して終日行うこと。（希望によりマネージャー、サブマネージャー、地区長、リーダーの出席も可能とする）

## 第2条 指導員ランク制度

各本部指導員は技術部指導員検定試験において、1級指導員・2級指導員・3級指導員とランク付けをして行き、試験項目・試験方法・試験結果は、技術部最高責任者より決定すること。ランク外者はテクニカル・スタッフとする。

## 第3条 技術指導管理表と技術研修評価表

- A. 技術指導管理表・・・本部の技術部で管理し、記入漏れの無い様にする事。
- B. 技術研修評価表・・・研修受講者（加盟店）が自己管理し、常に持参させる事。

第4条 技術指導管理表の1ページにある研修受講者プロフィールは、指導の際に研修受講者の人物を良く知っておくために必ず記入漏れの無い様にする事。

第5条 技術指導管理表は、受講毎に、日付とその日の指導内容を記入する。  
また、宿題がある場合も記入する。  
宿題は、エレメント番号検索問題（宿題用）を渡し、期日を決めて必ず提出させる。  
提出しない場合は出来るまでさせる事。  
目的は、正確かつ素早くエレメントNo.を検索出来る様にするためである。

第6条 技術指導管理表にあるテクニカルランクー覧表の内容に沿ってランク付けをすること。  
(初級、中級、上級、特級ランクの説明をすること)

第7条 技術指導管理表の研修実施項目(指導スケジュール)に記入、捺印すること。

第8条 技術指導管理表のオイル交換作業手順チェック表(8項目、14項目点検)を採点し、作業時間を記入・捺印して行き、終了後にはミーティングを行うこと。

第9条 技術指導管理表の架装装備品引き渡し表にて研修受講者と指導員とが、確認をしながら、架装装備品の引き渡しをして、受け取りのサインを記入させること。

## \*受講スケジュール

- 1項目
- ・ オートプロジェジャパン株式会社の理念についての最初の説明指導(動機付けプレゼンテーション)及び営業方法。《第二営業,マネージャー,サブマネージャー,地区長会》
  - ・ 技術からの説明とスケジュール組表を使用しての指導。(精神論を強く教えること)
  - ・ 技術研修受講についての進行順位と心構えの説明。9回目までのスケジュールを決定して行き、スケジュールは連日で組まず最低一日は空けること。《技術指導員責任者》
  - ・ スケジュールに予定変更があった場合は、最初にスケジュール組をした9回目以降に入れていくこと。途中スケジュールに空きがある場合は指導員の判断で決定すること。
  - ・ スケジュールに予定変更があった場合は、変更届に記入させFAX等をさせること。
  - ・ 研修受講変更届は、管理表とバインダーに必ず保管しておくこと。
  - ・ 研修生には、マネージャー、サブマネージャー、地区長と顔合わせをさせること。
  - ・ 本部研修・現場研修・本部業務を休業する場合は休業届を提出させること。

2項目 技術研修室で、A~Fまでの指導・教育を行うこと。

A. 声の出し方(徹底指導)

- ☆ 自分自身に気合を入れる。
- ☆ 大きな声を必死に出す。
- ☆ 声を出すことによって営業も出来る。
- ☆ 自分自身の作業の確認と、複数人数作業での安全確保の為に出す。

なぜ大きな声を出すのか?

実際、現場に出た時に研修時の半分にトーンダウンする。

B. 車両構造の説明

- ☆ 自動車構造学と知識ブックを参照して教えていくこと。
- ☆ エンジンオイル消費について説明する。  
オイル上がり、オイル下がり、ターボチャージャー・ブローバイの原因と対策、確認の仕方。
- ☆ エンジンオイルの役目とエンジンオイルラインの説明、オイル交換の必要性を教える。
- ☆ エンジンオイルの規格、種類、粘度と性能を詳しく教える。
- ☆ バッテリーサイズの見方、内部構造、危険性、交換要領、点検方法を教えること。
- ☆ 冷却水は、サブタンクで量の確認と色の確認をし、減っていれば漏れの確認をさせる。
- ☆ 冷却システムの仕組みと、ロング・ライフ・クーラントについて説明する。
- ☆ ブレーキオイル量はサブタンクで確認させ、ブレーキのしくみ、重要性、危険性を教える。

- ☆ パワーステアリングオイル量の確認と漏れ点検方法、しくみと働きを教える。
- ☆ 各キャップ類の点検と確認の仕方、危険性を教える。
- ☆ 各ランプ、各バルブ類の交換要領、注意事項を教える。
- ☆ タイヤの各部名称とサイズ表示の見方、溝の深さ・亀裂・損傷・異常磨耗・異物混入の点検方法、空気圧チェックはテストハンマーとゲージでの使用方法を教えること。
- ☆ エンジンルーム配置列の写真で説明する。特にエンジンオイルレベルゲージとA/Tオイルレベルゲージ及びエンジンオイルドレンボルトとA/Tオイルドレンボルトの位置を間違わないよう指導する。
- ☆ 各パーツの設置場所については、車種によって異なることを説明すること。
- ☆ ATフルードはオートマチック車のみ、マニュアル車には無い。

(E/gオイルとA/Tフルードを間違えて抜く人がいることを注意点にする)

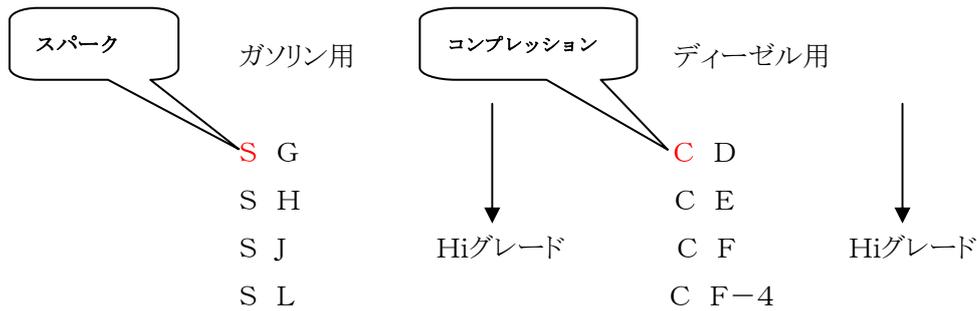
- ・パワステフルード、ブレーキフルード、冷却水は基本的には減らない。
- ・パワステフルードが減っている場合は、もれている可能性が大。直ちに要修理。  
エンジンが冷えている場合は下降、温まっている場合は上昇。しかし、いずれもレベルゲージの下線より下では不可。
- ブレーキフルードが減っている(上下線の間)場合は、パッド、ライニングが磨耗して減り、その部分にオイルが流れ込んでいる場合が多い。この場合ブレーキフルードを補充すると、パッド、ライニングを交換した時溢れ出すことになる。しかし、いずれもレベルゲージの下線より下では不可。

くるまのメンテナンス本の  
ブレーキ部を参照。又は口頭  
で解説すること。

- \* 基本的に、パワーステアリングが装備されていない車種には、当然パワステフルードも装備されていない。(軽・小型自動車等)  
車種によりATFをパワステフルードに使用している車があることを教える。
- \* 電動式パワーステアリング車もあるので説明しておくこと。
- ☆ キャビンを上げる時の注意事項を写真で解説する。(別紙あり)
- ☆ 工具の必要性、大切さ、プロ意識を持たせる！他に要る物を用意させる。

### C. オイルの種類、及びケミカル商品の説明

- ☆ ガソリン用とディーゼル用のオイルの違いとグレード(API規格等)の説明をすること。
- ☆ エンジンオイルの役目(潤滑、冷却作用、洗浄・防腐、密封作用、その他)
- ☆ オイル交換の必要性(スラッジ、カーボン、オイルその物の劣化)
- ☆ オイルの種類(シングル、マルチ、ユニバーサル)
- ☆ ベースオイルについて(100%化学合成油、部分合成油、鉱物油、VHVI)
- ☆ オイルの粘度と性能の関係(アメリカSAE粘度規格等)



当社扱いは、SG・SJ・SL・CD・CF・CF-4・SG/CD・SJ/CF・SJ/CF-4・SL/CFなど。卸価格についても価格表を渡しているが改めて説明する。ベースオイルについての説明もすること。〇〇W-〇〇の説明はマニュアル書通り。エコオイル、LPGオイル、CNGオイル、VHVI、DH-1、DH-2、デフ・ミッション用オイルについても説明すること。

- D. 作業報告書・納品書・チェックカード(8項目)・定期点検表(14項目)・チェッカーシールの記入の仕方・各シール類の説明(10ポケット・アプローチブック等を使用して説明すること)
- ☆ 委託書、予測リストの使用、記入方法をオイル交換サービス手順表で説明する。
  - ☆ バッテリーテスト結果の記入方法を教える。(二つ付きの場合は前・後・左・右明記)
  - ☆ パワステフルードが無い車種に関してはチェックカードのパワステ項目を斜線で消す。
  - ☆ 点検表(チェックカード)の、記入方法と注意事項を指導すること。
  - ☆ 社印、バインダー、電卓、ホッチキスは各自で用意することを伝える。
  - ☆ 必要であればフォローリスト、月報の記入の仕方を説明すること。
  - ☆ オイル交換実施状況報告書は修了式時に営業が説明すること。
  - ☆ リース・レンタカー会社用シール、オイル・エレメント用シールの説明。
- E. 顧客管理表とオイル交換作業終了書の記入の仕方と伝票の流れ方、その他の指導をする。
- ☆ 基本的には、マニュアル書の流れに沿って説明すればよいが、数字、英字の書き方を徹底させる。(別紙、交換距離数計算表などを使って説明する)
  - ☆ 自動車検査証の見方を説明すること。
  - ☆ 変更届け、オーダーホーム、返品届、加盟店価格表等の説明をする事。
- F.
- ☆ APJ出張オイル交換パッケージシステムのパンフレットの内容と中身を説明する。その中の燃費向上についても説明すること。(別紙有り)
  - ☆ ご提案書と「ISO14001とは」の用紙を使用すること。
- ※ 賠償責任保険と任意労災安心プランについて知らせておくこと。

3項目 (A~E) までの内容をよく理解し、深めてもらうよう指導をする。

- A. 声の出し方 (2項目Aと同じ)
- B. 8項目・14項目点検の仕方  
☆ 指導員が実際にやって見せるか、評価表、管理表、手順表を使用して口頭で説明する。
- C. オイルエレメント番号の検索の仕方  
☆ カタログの説明をしてから、オイルエレメント問題集を使用し、練習させる。  
約40台分の宿題を与える。(練習, 宿題用紙有り)返品届用紙について説明すること。
- D. 架装車装備品と工具の取り扱い方 (必要工具)  
☆ ポンプ・発電機・ラダーレール・フィルターカップセット・廃油受け・バッテリーテスター、テストハンマー、タイヤストッパー等の使用方法を教える。  
装備していない必要工具類や地図などは、4項目に入るまでに揃えるように説明する。  
☆ ケミカル商品については、8項目点検に必要なぐらいでよい。  
☆ 装備しているコンテナボックスの内容説明と確認。  
☆ **Vドレンの使用法・注意を教える。(現物を見せ、伝票の記入方法と流れも説明すること)**

\*最低必要工具

- ☆ メガネレンチセット・・・10～27位までの7～8本セット。
- ☆ ラチェットボックスセット・・・10～36のソケット、エクステンションバー  
ユニバーサルジョイント、ラチェット。
- ☆ エアージェージ・・・ダイヤルゲージ式・デジタル式もあり。
- ☆ ドライバー・・・プラス・マイナスの大・中・小・極小を用意させる。
- ☆ パイプレンチ・・・3種類ぐらい。その他、用途に合わせて・・・プライヤー等ハサミ物。

\*その他の備品

シートカバー、足マット、フェンダーカバー、銀マット(2枚必要)、専用のオイル受け皿(金属製もしくはFRPで厚さの薄いもの)、タイヤストッパー(2個)、スクレーパー、グリスガン、グリス、フレキホース、水入れタンク、パーツトレイ、夜間照明・雨、風時対策品等。

- E. ビデオまたは、本部スタッフの実技見学
- ☆ 3項目ではビデオを見せる。「Vドレンのビデオ」、「知っておきたいフィルターの知識パートⅡ技術編」、リース点検で「27項目点検」、「34項目点検」の順で上映すること。
  - ☆ 実技に関しては4項目の最初にやって見せる。4項目からはつなぎと帽子を着用させる。
  - ☆ 工具等と伝票類は、指導開始前に準備させること。
  - ☆ 実技経験の無い研修受講者には、指導員の実技見学をさせること。
  - ☆ 実技経験者は、実技をさせながら指導していくこと。
  - ☆ 時間が無い場合は、手順表を使用しての説明だけでも構わない。

- 4項目 (A) 本部内研修の場合は、社訓・スローガンを読み上げ声出しをする（開始及び終了時）  
訪問の心得は、開始の社訓の後に声出しする。また、訪問の心得（ロープレ）は実技  
を行う度に練習させる。日付と担当指導員の印を必ず押すこと。
- (B) ペーパー試験出席時の日付と担当指導員の印を必ず押し、合格の時は合格印を  
必ず押すこと。（試験時間は30分とし80点以上を合格とする）
- (C) 模擬実車試験出席時の日付と担当指導員の印を必ず押すこと。
- (D) 模擬実車試験合格時の日付と担当指導員の印を必ず押すこと。
- (E) 実技試験出席時の日付と担当指導員の印を必ず押すこと。  
また、合格時は合格印を押すこと。

- ※ 本部での実技指導の研修中に、目的意識を持たせ、現場の作業を見学し勉強させても良い。
- ※ 架装装備品引き渡し表のエンジンオイルは、実技指導研修1回目以降に渡し、30台以上の  
オイル交換作業（練習）をさせ、顧客車輛管理表を本部へFAXさせること。
- ※ ペーパー試験は模擬実車試験と同時に行うが、ペーパー試験を合格しないと、模擬実車試  
験は受講できないものとし、実技指導に切り替えること。  
ペーパー試験の時期は4項目に入ってから5回目を目安とし、研修生の進み具合によつて  
は時期を早める事が出来る。
- ※ 実技試験時間は60分（ロープレのA～Eまではタイムに入れなくて出来ているか、いな  
いかを判断すること）とし、減点方法にて採点する（採点方法は試験用紙参照）。車輛を  
2台使用し、1台は8項目点検、もう1台は14項目点検を行う、2台共、オイルとオイル  
エレメントの交換作業をさせること。タイヤストッパーをセットしてスタート、タイヤ  
ストッパーを外し、片付けが終わった時点で実技試験を終了とする。2台で80点以上を  
合格とする。（車種などの都合による試験時間の変更ロスタイムは指導員が判断すること）
- ※ 模擬実車試験を受講し合格した場合は、実技試験を受講できるものとする。
- ※ 模擬実車試験が不合格の場合は、後日模擬実車試験を受講させるか実技指導にするかは  
指導員の判断で決定すること。
- ※ 実技試験が不合格の場合、後日再度受験できるが2回連続不合格の場合は、模擬実車試験  
に戻るか、実技指導を受けるかを指導員の判断で決めること。  
但し、3回目以降の実技試験で不合格の場合は、連続しての実技試験受講はできないもの  
とする。実技試験を合格するまでスケジュールを組むこと。
- ※ 本部テストを合格した研修生をマネージャーに紹介し、今後の現場スケジュール予定を説  
明した後、4t車2人作業のビデオを見せる。
- ※ 現場研修・現場試験 受ける・受けない を、研修生にFAXし、用紙に必要事項を記入させ  
て本部までReFAXさせる（練習台数10台以上が済、本部に報告を入れている研修生）
- ※ 現場指導スケジュールの1回目は、本部・地区長会が連絡するが、その後は研修受講者の  
意思で決定して行くこと。

- ※ つなぎの袖はめくらない、腰の所で袖を縛らない、つなぎ本来の使用目的を理解させること。
- ※ お客様への挨拶時は必ず綺麗なつなぎに着替えること。（現場状況での変更は有り）
- ※ 作業中は危険防止の為に、軍手やビニールグローブ等を使用し肌の露出を少なくさせること。
- ※ ワンボックスでエンジンがシート下タイプは助手席にもシートカバーを取り付けること。

## 本部実技研修

### 作業手順

- ☆ 本部社内車と研修受講生の架装車を 2 台、もしくは 1 台を用意して指導する。
- ☆ 作業中は必ず帽子とつなぎを正しく着用させる。車内では脱帽させること。
- ☆ 作業時は軍手、ゴム手袋等を使用し、チェックポイントは素手で確認させること。
- ☆ 作業開始時間を決める。1号車・2号車で、どの車で8項目・14項目をするのかを決める。  
(オイル、エレメント交換の有無を伝えること、技量によっては点検だけでも構わない)
- ☆ 8項目・14項目の作業報告書、チェッカーシールを用意し記入できる所は先に全て書き入れさせておくこと。伝票類の重要性、大切さをしっかりと理解させ、記入漏れ記入間違い、汚さない等を絶対しない様に指導すること。(伝票不備は支払い不可！)
- ☆ 研修生の架装車を使用してそこから工具を出して作業をさせる場合と、架装車から工具を出し、設置場所を決めて、そこが架装車として作業をさせる二通りで研修をすること。
- ☆ 作業開始時間より、指導員がお客様役で訪問の心得から入り、進めていく。
  - A おはようございます～・・・で、始め、担当責任者役の指導員が「はい、私です」と返答すること。
  - B いつもありがとう～・・・指導員が該当車を研修受講者にどの車で何台なのかを指示すること。
  - C 1号車・2号車の作業に入り～・・・現状確認の仕方は、車輛を斜めから上下を見るようにし、キズ・ヘコミ等があれば、お客様をお呼びし、一緒に確認をして頂く。  
 ※注意・・・ボディだけでなくウインドウガラス、ミラー類、ステップ、ホイール、ナンバープレート、レンズ類等も忘れずに確認すること。  
 室内の貴重品は必ずドアを開けて確認し、車輛から降ろして頂くか、もしくは現状で置いてある場所を確認して頂くことを指導すること。(作業場所と架装車の位置も確認)
  - D オイル交換～・・・作業報告書、チェッカーシールに記入もれ(記入ミス)が無いかを確認し、次の順序で報告し説明をお客様にさせること。  
 作業車のナンバープレート ⇒ 車種・車名 ⇒ オイルの種類 ⇒ 使用オイル量 ⇒ エレメント交換の有無 ⇒ 点検結果の報告(バッテリーテスターの結果も含む)の順序で報告する。(お客様に渡す物を理解させてから報告、説明させること)
  - E ありがとうございます～・・・お客様に記入事項を確認して頂いた後、作業報告書にサインを頂き、控えをお渡しさせる。作業報告書の扱いには十分に注意させること。

☆ 腕時計・はでなネックレスなどの貴金属(ピアスを含む)類は必ず外させる。(ボディ等キズを付けないようにするため) **みだしなみの整えは常識!**

☆ 走行キロをチェックし、チェッカーシールの次回キロ数と照らし合わせて確認させる。

☆ タイヤストッパー、足マット、シートカバー、フェンダーカバーを付けているか確認すること。  
(要声出し) 足マット、シートカバーを必ず付けさせる。(室内を汚さないため)  
乗用車の場合はフェンダーカバーも付けさせる。(フェンダーを傷つけないため)

**ストッパーセットOK! 足マットセットOK! シートカバーセットOK! フェンダーカバーセットOK!**

☆ ただ今作業中のカードをドライバーが見える位置にセットする(要声出し)

**カードセットOK!**

1. オイル交換前に必ずオイル量と汚れ具合を確認すること。

(オイル漏れやオイル消費をしていないか、現状のオイルの状態を確認するため)

レベルゲージでオイル量を正しく見ているかを確認すること。

レベルゲージを1度ウエスで拭き取り再度ゲージを確認しているか。(要声出し)

**ゲージ拭き取り確認OK!**

その時ゲージは垂直に持ち、目線に持つてくる。(重要)

**エンジンオイルチェックOK!**

(作業報告書の右側にオイル交換前オイル量を記入すること)

2. ラダーレールを正しくセットしたか。(要声出し)

タイヤをまっすぐに直し、ラダーレールの中心とタイヤの中心を合わせ車体と平行にする。

(ラダーレールをセットした車輪の車輛反対側から確認すると分かりやすい)

**ラダーレールセットOK!**

3. ラダーレールに上手に乗せられたか。(要声出し) ドレンボルトの位置を確認して上げること。

ボンネットはワンロックをしておくこと。前後左右・下回りの安全確認を必ずすること。

**ワンロック OK! 安全確認します! 前方OK! 下回りOK! 左側OK! 下回りOK! 後方OK! 下回りOK! 右側OK! 下回りOK! ニュートラルOK! パーキングOK! サイドOK! エンジン掛けます!**

マフラー出口廻りに何も無いかを確認させること。特に人がいないか? 燃えやすい物が無いか?

A/T車、M/T車それぞれ、Dレンジ又はLOで発進し、車輪止までゆっくりとスムーズに乗せる事を指導する。(慌てないように声をかけながら指導すること)

\* キーは必ずキーシリンダーに挿したままにする。抜いた場合は必ず元へ戻すこと。

4. 車止め(タイヤストッパー)を車輪にセットしたか(要声出し) 常時セットすること。

ラダーレールに乗ってない方のタイヤ中心部に、ストッパーを一本に対して前後に必ず

2個セットする。 **ストッパーセットOK!**

5. 銀マットを車両下にセットしたか。(要声出し)

銀マットの中心をドレンの真下にセットさせること。

**銀マットセットOK!**

状況によっては、銀マットのセットの仕方を変えさすこと。

銀マットの上下(天地)を決めておくこと。銀マットの上に汚れたウエスを置かせないこと。

銀マットを2枚使用時は、隙間を作らないように重ねておくことを指導すること。

6. ボンネットを開けて、フィルターキャップを開ける。パッキンも確認させること。

**必ず、フィルターキャップを開けた状態で、エンジンオイルを抜くよう指導すること。**

フィルターキャップを清掃・点検してウエスでくるみ、パーツトレイに入れさすこと。(乗用車の場合)

**ボンネットロック OK! フィルターキャップOK!**

\* オイル注入口の廻りを、隙間を開けずにウエスでくるますこと。(要声出し)

**ウエスセットOK!**

7. 必要な工具を用意したか。

全車共通…………ウエス、オイル受け皿、オイルジョッキ、パーツクリーナー、軍手、ゴム手袋、スクレーパー等。

1t以下…………メガネ(14~21)3種類以上、フィルターカップ、ラチェット  
エクステンションバー、ユニバーサルジョイント等。

1t超~3t未満…メガネ(19~24)3種類以上、O/Eドレン用メガネ(13・14フィルターカップ  
場合によってはチェーンレンチ)

ラチェット、エクステンションバー、ユニバーサルジョイント等

3t以上…………メガネ(22~27)3種類以上、O/Eドレン用メガネ(13・14大型は 17・19)、  
チェーンレンチ等。

**注意…車両下に潜り込むときは、車輛をさわらずに、頭から仰向けに入り込むよう  
指導すること。歩腹前進はダメ。(車輛上部が見にくく、頭を打つから)**

8. メガネレンチを正しく使えているか。

ドレンボルトのサイズを確認させ、メガネの頭(ボルト部分)を片方の手で押さえながら上から下には  
たく様に緩めさせること。身体の向きや角度を指導すること。(車種によって異なるから)

9. オイルを垂らさないで抜けたか。

銀マットの外(路面)に垂らさせないこと。 **要注意! 基本**。研修中は別の廃油を用意するが  
実際現場へ出ると異なるので、オイルが抜けるまでの間に新油を用意させるよう指導すること。

10. 外したドレンボルトをきちんと拭いたか。(要声出し)

ボルトの頭がなめていないか、ボルトやオイルパン側に鉄粉やカーボン、スラッジ、パッキンの  
カスが付着していないか確認し、パーツクリーナーで清掃させる。

**ドレンボルト清掃OK!**

\* パーツクリーナーは可燃性がかなり高いので取り扱いには充分注意させること。

11. パッキンのチェックをしたか。

(※注意 基本的には、交換した方が良い。アスベストは必ず交換させることが基本です)

パッキンの有無を確認する。オイルパンに付着している場合は、指で軽く取れる場合は良いが、硬い場合はスクレーパー等で取り、当たり面を清掃してから、パッキンに亀裂、破損、めくれ等がないか確認させること。 要声出し・・・パッキン当たり面 OK！ パッキンOK！

外したドレンボルトとパッキンをセットしウエスでくるんで工具トレイに入れること。

12. ドレンボルトをしっかり締めたか。(要声出し)

研修中に3～5回はトルクレンチを使用させて練習させること。

ドレンボルト締め付けOK！

13. オイルパン周りをきれいに拭き取ったか。(要声出し)

パーツクリーナーを使用しウエスで油脂分を拭かせること。(エキゾーストマニホールド・マフラーなどの高温である場所や、電気廻り等のスパークしやすい所には直接噴かせないこと)

オイルパン清掃OK！

14. ①フィルターレンチを正しく使用しているか。(基本的にカップレンチを使用すること)

カップにソケット、又はアダプター、又はラチェットを直接セットする。

(必要に応じて、エクステンションバー、及びユニバーサルジョイントを使用させる)こぼれるオイルに対し、オイル受け皿をエレメント取り付け位置の真下に必ずセットし、必要に応じてウエス等を使う。フィルターがカップの奥に届くまでセットし、ラチェットの頭部を片方の手で押さえながら回す様に指導する。(チェーンレンチとフィルターレンチの使用方法も教えること)

**注意** オイルエレメントを外す時は廻りの物を損傷しないよう注意すること。怪我にも注意すること。

基本的にチェーンレンチ、フィルターレンチ等はエレメントが外れにくい時以外は使用しないこと。

15. ②エレメントシールパッキンの確認をしているか。(要声出し)

エレメントを外したときに、パッキンがエンジン側とエレメント側に残っていないか確認させる事。インナーパッキンも確認させること。旧エレメントと新エレメントが合っているか確認させること。

エンジン側パッキン無しOK！ エレメント側パッキン有りOK！

16. ③エレメントを外したエンジン側の清掃をしたか。(要声出し)

パーツクリーナーをしみこませたウエスなどで清掃させ、指で当たり面を確認させる。

エンジン側清掃OK！ 当たり面 OK！

17. ④新しいエレメントを正しく装着したか。(要声出し) ユニオンボルトのゆるみ、キズ等を確認させること。

シールパッキンに指で(軍手等は外す)グリスを塗ることを指導する。(シャージグリスでもOK)

グリスOK！

基本的に規定トルクで締めさせる (出来る限りカップレンチを使用して感覚を覚えさせること)

エレメント締め付けOK！

18. 汚れた手で車に触っていないか。(ボディを絶対触らせない！)

ドア開閉用タオルもしくは白いドライバーズグローブ(軍手は禁止)を胸のポケットに入れさせ  
ドア開閉時の注意を指導すること。半ドア厳禁！

**\* (車外へ降りる時は、後方の安全確認をしてから下車させること。安全第一！)**

きれいなウエスとタオルを用意させる。(ドア、ハンドル等ボディ用と窓ガラス用)  
手が汚れた場合はパーツクリーナー等で油汚れを清掃させること。

19. こぼしたオイルはきちんと拭いたか。(作業中にこぼした場合はすぐに拭き取る)

E/Gオイル及びオイルエレメント交換時と新油、廃油の運搬時は特に注意させる。

20. オイルが飛び散らないようウエスを使っているか。

銀マット上、エンジン側、路面、タイヤ、ラダーレール等に付着しない様に使用する。  
作業中常に手の届く所にウエスを用意させるか、ポケットに入れさせておく。

21. オイルジョッキを無造作に置いていないか。

ジョッキの下に銀マット、もしくはゴムマット等を敷き、風などで倒れないようケースなどに入れさせる事。  
エンジン始動時の注意事項としてオイル受け皿の位置を指示すること。オイルエレメントの真下等。  
ニュートラル又はパーキングとサイドブレーキを必ず確認させること。(要声出し)

**ニュートラルOK！ パーキングOK！ サイドOK！**

オイルプレッシャーランプを確認。ランプが消えるまでアクセルを吹かささない様に指導すること。

**プレッシャーランプ点灯 OK！ エンジン掛けます！ プレッシャーランプ消灯OK！**

22. オイル漏れをチェックしたか。(要声出し)

エンジン始動直後、すぐにオイル漏れを確認させること。(取り付けミス確認の為)

**エレメントからのオイル漏れなしOK！ ドレンからのオイル漏れなしOK！**

※軽四～中型車に関しては3分程度、2t車～大型車は3分～5分程度、暖機運転をさせること。

**三分間又は五分間、暖機します！**

1500回転～3500回転位空吹かし(レーシングで加圧)を2～3回してから確認する。

もしくは5秒間1500回転～2000回転一定で加圧させること。(要声出し)

**レーシングします！ エンジン加圧します！『五秒一定も有り』**

**注意・・・オイル漏れを見つけた場合は直ちにエンジンを停止すること。なぜ漏れたかも確認すること。**

ドレンボルト・パッキン・エレメント・  
エレメントシール・パッキン2重等・・・

**再度漏れ確認をさせる。**

**エレメント漏れなしOK！ ドレンボルト漏れなしOK！**

この時エンジンをストップさせ、ドレンボルトとオイルエレメントの再度締め付け確認を工具で  
させること。締め付けには特に注意して指導すること(手でゆるめて見ること)

**エンジンストップ後に！ ドレンボルト締め付け確認OK！ エレメント締め付け確認OK！**

23. レベルゲージを正しく見ているか。(要声出し)

レベルゲージを抜き取って1度ウエスで拭きもう一度差し込んでから抜いてウエスを使用して垂直に見る。その時の目線に注意させること。(重要)

**ゲージ拭き取り確認OK！ オイル量チェックOK！**

フィルターキャップ、レベルゲージを無造作に置かないようにさせること。

付着しているオイル、汚れなどを拭き取りウエスの上に置くかかきよめる。

24. フィルターキャップを拭き取り、正しく締めたか。(要声出し) 最後まできちんと締めること。

**フィルターキャップ締め付けOK！**

25. 安全確認後にラダーレールから車輛を下ろしたか。

前後左右に人が居ないか、下回りに工具や荷物等が残っていないか確認し、ゆっくりと車輛を

ラダーレールから後方の左右を確認し、見ながら下ろさせる。(誘導すること) **安全確認します！**

**前方OK！下回りOK！ 左側OK！下回りOK！ 後方OK！下回りOK！ 右側OK！下回りOK！**

26. オイルを規定量に正確に入れたか。(要声出し) エンジンをストップしてからしばらくして、オイル量を確認すること。 **\*ゲージのHiラインまでオイルを入れる。**

**オイル量OK！**

**\*注入したい量だけジョッキに汲んで、量を確認した後に全て注入する。(入れたオイル量を記憶さす)**

## 8項目点検チェック表

### **\*チェック前の注意事項\***

- オイル類・液類等は、なるべく車輛が平坦な状態で指差し点検しながら要声出し。バッテリー等、液面・量を見る場合はフロントアッパーサポートを手で押してボディを揺らす。ヘッドライトユニットやバンパー、グリルなど、絶対に押さないよう指導すること。
- 各部点検時(オイル漏れ、タイヤチェックの内側、ブレーキオイル、バッテリー液など)にはマグライト等を使用して確認させること。

#### ① エンジンオイル

レベルゲージの **Hi** に合わせる。(入れすぎに注意！)

(E/gオイルを抜いた時、受け皿の廃油で量を確認させること。

新油を入れる時に参考にするように指導する)

**エンジンオイル OK!**

② ラジエーター液（要声出し）

サブタンクで確認、Hi～LOの間でOK。（冷間時と温感時では量は違う）

**ラジエーター液OK！**

液量が減っていれば漏れが考えられる。どこからか・・・ラジエーターアッパータンク  
ラジエーターコア、ラジエーターロアタンク、ラジエーターホース、ラジエーターキャップ  
ヒーターコア、ラジエーターパイプ、各部のつなぎ目等。

**\*故障個所がある場合は、修理するまでサブタンクに水だけでも満タンに入れておく。**

③ バッテリー液(テスター) 要声出し

液はHi～LOの間、電圧はテスターで測る。使用方法は取扱説明書を見ること。

**バッテリー電圧OK！ 液量OK！**

横から液面が見えない場合はキャップを開け、全層目視点検すること。（デンタルミラー  
等を使用させる）フリーメンテの物は、インジケーターでチェックさせる。

どうしても見えない場合は、無理をしてバッテリーを外させない。

液を補充する場合は、ハイレベルのラインまで入れる事を指導すること。

ターミナルのガタ、ゆるみ、腐食等を確認させる事。

バッテリーの交換の仕方を教える。（別紙参照）危険性が高いので注意させること。

④ ウィンドウォッシャー液（要声出し）

Hi～LOの中間以上もしくはタンクの中間以上に入っていればよし。

但しなるべく水などで満タンに入れてあげる様に指導すること。撥水性入りのウィンドウ  
ウォッシャー液などがあるので、液の種類に注意させること。

**ウォッシャー液OK！**

⑤ ブレーキフルード(要声出し)

Hi～LOの間。

**ブレーキフルードOK！**

液量が減っていればパット、ライニング等の残量が少なくなっているか、又はマスターシ  
リンダー・パイプ・ホース・キャリパー・シリンダーカップなどから漏れている恐れがあるの  
で、お客様に説明し、報告させる様にする。基本的に補充はしない。

⑥ ストップランプ(要声出し)

突っ張り棒などを使用させる。（スモールONとスモールOFFで確認すること）

**スモールON ストップランプOK！ スモールOFF ストップランプOK！**

⑦ パワステフルード（要声出し）

エンジンOFF時で点検させること。 LOライン以上。

車の状態を確認し、レベルのHOTかCOLDで見るかを判断させる。

（車種によってはパワステで無い場合と電動式がある）

**パワステフルードOK！**

液量が減っていればホース・パイプ・ポンプ・ギヤボックスなどからの漏れが考えられる。

⑧ タイヤ（要声出し） テストハンマーを使用する。（ゲージ使用時有り）

**空気圧チェックOK！**

8項目点検時のテストハンマー使用方法はマニュアル参照。

残り溝、異常磨耗、亀裂・損傷、空気圧、異物の有無等を両手で確認させること。

**溝の深さOK！ 異常磨耗なしOK！ 亀裂・損傷なしOK！**

**右フロントタイヤOK！ 左フロントタイヤOK！ 右リヤタイヤOK！ 左リヤタイヤOK！**

28. エンジンルームの最終確認をしたか(要声出し)

エンジンルームに忘れ物がないか。（工具、ウエス、キャップ、バインダー、その他など・・・）

軽くエンジンルーム内を清掃すること。



**エンジンルーム清掃OK！**



清掃後 **エンジンルーム工具、ウエス等忘れ物無しOK！**



全閉から10～15センチ程の位置からボンネットを離す。



ショック付きのボンネットはロックを掛けてから中央を軽く押して閉める。

ロック確認後 **ボンネットロック OK！**

29. 後片付けをきちんと出来たか(要声出し)

車内も同様、メーター廻り、ステアリング、チェンジシフトノブ等を拭きあげ、ビニール袋等を用意してゴミ類と灰皿の清掃もさせること。車内に忘れ物が無いか確認をさせて、ルームランプが消えているかも点検させること。（この時チェッカーシールを記入し、貼ることを教える）

**注意:**キーシリンダーにキーを付けたままお返しする場合は一度抜いてみるなどをして完全に OFF になっているかを、必ず確認させること。 **キー確認OK！**

**車内清掃OK！ チェッカーシールOK！ 車内忘れ物無しOK！ ルームランプ消灯確認OK！**

ただいま車輛整備中につき・・・の看板を室内から忘れずに下ろさすこと。

カード OK！



半ドアで無いか、ドアガラスなどが完全に閉まっているかを確認させ、ボディを清掃させる(ドアハンドル、ボンネット、窓ガラスなど、作業中に自分が使用した、触れた所など)  
銀マット・廃油受け・工具類などを整理整頓し、工具・ウエス類の車外の忘れ物がないかを確認させてから、最後にキーロックが必要ならさせること。

ボディ清掃 OK！ 忘れ物無しOK！

作業車の外周りの最終チェックをさせてからタイヤストッパーを外させること。

前方OK！ 左側OK！ 後方OK！ 右側OK！ ストッパーOK！

\* 但し忘れ物確認と最終チェックは同時にさせても良い。

\* ここで実作業タイムアップとすること。

30. 作業報告書・バッテリーテスト結果・チェッカシールを正確に記入できたか。

袈装車.車内のダッシュボード上などに、金額が見えない様に置くと良い。

記入漏れや間違いが無いか、カードをオイルなどで汚していないか確認すること。

下手な字でも良いが読める字を書かせること。重要性を指導すること。

31. 作業報告書・バッテリーテスト結果・チェッカシールを正確に報告できたか。

入れたオイルの量、O/E交換の有無、点検異常の有無の報告とサインをもらうこと。

32. 作業車輛

指導員が決めるか、研修生と話をして決定すること。

注意:ワンボックスでの本部指導・本部試験は避ける様にすること。

\* 声出しについて

ラジエーター液OK！ 冷却水OK！ LLCOK！ クーラントOK！・・・

ブレーキオイルOK！ ブレーキフルードOK！・・・

パワステオイルOK！ パワステフルードOK！・・・等

その他多少声出しの言葉の変更は構わない。

## 14項目点検チェック表

8項目チェック表と同じ所(☆印からと1番～26番まで)が有り。(要声出し)

- 油脂・液
  - 1. エンジンオイルの量
    - ☆ Hi～LOの間以上
    - ☆ レベルゲージの持ち方と目線に注意させること。

オイル量チェック OK!
  - 2. ブレーキオイルの量
    - ☆ LO以上であればOK ブレーキオイル OK!
  - 3. 冷却水(LLC)の量
    - ☆ リザーバータンクのHi～LOの間以上。 冷却水 OK!
  - 4. バッテリー液量・電圧
    - ☆ 液量・・・Hi～LOの間以上。(ボディを揺らして全層点検)
    - ☆ 電圧・・・テスターにより測定。 バッテリー液量 OK! 電圧 OK!

- ブレーキ
  - 1. ブレーキペダルの踏みしろ。
    - ☆ ペダルの踏み込みを3～5回行い、確認させる。
    - ☆ ブレーキペダルを踏んだ時奥まで入らないか確認させる。



エンジンを掛けた時に、ペダルが床板まで下がるかチェックし踏み具合を確認する。

ブレーキペダル踏みしろ OK!

(ブレーキブースターの作用テスト及びブレーキパイプオイル漏れチェック)

- 2. サイドブレーキの引きしろ。
  - ☆4～7ノッチ(カチカチ音)2～3回引きおろしをゆっくり行い確認させる。

サイドブレーキ引きしろ OK!

- エンジン
  - 1. エンジンのかかり具合・異音
    - ニュートラルOK! パーキングOK! サイドOK! エンジン掛けます!
    - かかり具合
      - ☆ セルモーターの廻り方やクランキング時間の長さなどを判断し確認する。

エンジン掛かり具合 OK!
    - 異音
      - レーシングすること。
      - ☆ どんな音が鳴っているのか?いないのか?
      - ☆ 異音があれば何が原因と考えられるか。

マフラー、ベルト、エアコンコンプレッサー、パワステポンプ  
オルタネータ、コンロッドメタル、クランクメタルなど……

異音なし OK!

## ■タイヤ

1. タイヤの空気圧 (タイヤゲージを使用すること)
  - ・ まずタイヤサイズを確認させ、空気圧表を見させること。
  - ・ 基準値空気圧が基本、但し乗用車なら2Kg/Cm<sup>2</sup>±0.2 あればOK。  
(基準値空気圧はたいていの場合ドアとボディの接点に貼ってある)
  - ・ 減っていたらクギなどが刺さっていないか確認させること。  
バルブからの漏れや、ホイールリムから漏れることもあり。  
**空気圧 OK!**
2. タイヤの溝の深さ・異常磨耗
  - ・ 溝の深さ (ディプスゲージ使用時有り)  
スリップライン(目視確認) **溝の深さ OK!**
  - ・ 異常磨耗  
片減り、段減り(目視確認) **異常磨耗なし OK!**
3. タイヤの亀裂・損傷
  - ・ 目視及び手で触って確認する。 **亀裂・損傷なし OK!**
  - ・ 異物が溝(トレッド)やサイドウォールなどに混入していないか点検する。

## ■ワイパー

1. ウィンドウォッシャーの噴射状態
  - ・ ガラス面の中央位いに勢いよく噴射されているか確認させる。  
(点検後は必ず綺麗なガラス用のウエスで拭くこと)  
**ウィンドウォッシャー噴射状態 OK!**
2. ワイパーの払拭状態
  - ・ 目視及び、ガラス面との接触具合を確認させる。  
(拭き残しがないか・異音がないか・スムーズに動いているか?)
  - ・ フロント左右と、リヤも確認させること。
  - ・ ガラス清掃時にワイパーゴムも確認すること。  
**ワイパー払拭状態 OK!**

## ■ライト

1. 灯火装置の作用
  - ・ 球切れの確認。 **各部要声出し!**

ヘッドライトHi/LO、スモール、ポジション、フォグランプ  
字光式、ブレーキ、ハイマウント、ライセンス球

2. 指示器の作用
  - ・ 点滅及び、球切れの確認。 **各部要声出し!**  
(前後・左右とハザード、コーナーリングランプ付車も有り)

**注意①** バックランプ以外はエンジンを掛けて点検する事。

**注意②** ブレーキランプはスモールONとスモールOFFで点検すること。  
(最終確認など、8項目チェック表と同じ所有り)

## 5項目 現場での実技指導（本部技術、地区長会）

- ・ 現場指導を受講するには宿題練習の30台の内、最低10台以上クリアーさせること。
  - ・ 本部指導員と、地区長会の判断で日時と場所（車種・台数）を決定し実施する。  
現場研修の一回目は加盟店の2人作業風景などを見学させる。  
その後作業をさせていくが、実際にお客様の車を作業するのでより一層注意を払う。
  - ・ 指導回数は各個人によって異なるが、10回を上限としスケジュールを組むこと。
  - ・ 作業が確実に、かつ段取り良く出来ているかどうか。作業車の扱いは丁寧か。  
状況判断が出来ているかチェックすること。
  - ・ サービスカーの止める位置を確認し、周囲に迷惑を掛けていないか。
  - ・ 作業する場所に岸壁や川沿い又は排水口や消火栓などあるか確認し、周囲に注意を払っているかの確認すること。（加盟店は現場には袈装車以外では行かせないこと）
  - ・ 気象状況（雨・雪・風）などの対策が出来ているか。
  - ・ 直接現場へ行かせる場合「オイル交換作業委託書」をFAXで送り、必ず地図を持たせて現場の事前確認をさせること。
  - ・ 時間は必ず厳守させる為、交通状態や天候等も確認し判断させること。
  - ・ オイル、エレメント、その他ケミカル品は同行者の物を使用し、同行者の売上とする。  
研修生には売上は一切させないこと。
  - ・ 工具、ウエス、パーツクリーナー等は研修生の物を使用する。
  - ・ 以上を見極めた上で、現場での試験を～現場試験について～を確認して行うこと。
  - ・ 現場での実技試験は、本部指導員と地区長会指導員が試験官をすること。
  - ・ 現場での試験は主にトラック（2t・4t車クラスで、キャビンが上げられる車輛）を使用し試験時間は45分とする。トラックがどうしても無い場合はワンボックスでも可。
  - ・ 現場実技試験のチェック用紙を使用し、台当たり90点以上が合格とする。
  - ・ 4項目試験同様「訪問の心得」を実施する。（タイムは計らず）
  - ・ 現場での実技試験の場合、作業開始時と終了時に本部（指導員）に電話を掛けさせる。  
作業開始報告の電話は「訪問の心得」のCの終了時、作業終了の電話はEが終了してからかけさせる。以上のことはロープレでさせること。
  - ・ 2人作業でサービス点検をさせ、クロスチェックの方法を指導すること。
- A 現場の実技指導出席印を必ず押すこと。
- B 実技指導の場所を書くこと。（例.〇〇運送××支店など）
- C 現場での実技試験出席印を必ず押すこと。
- D 実技試験の場所を書くこと。（記入例はBと同様です）

### ※ Vドレンに交換した場合

ビニール袋にプレートナンバー及び車種・車名を記入し、外したドレンボルトを入れてお客様に渡す。その車が譲渡・廃車などする場合、元のドレンボルトに戻すので、お客様に連絡をして頂ける様に打ち合わせをさせる。以上のことを指導すること。

**6項目 初級研修修了（初級修了式）現場試験合格、練習30台以上クリアー。**

- A 地区長会代表者
- B 技術指導員責任者
- C 第二営業責任者
- D 初級研修修了証を授与すること。（本部長又は地区長会代表が渡すこと）

**7項目 現場での大型車の実技指導（本部技術、地区長会）**

主に、a.大型車・b.グリスアップ・c.34項目点検作業をそれぞれ作業させる。

- ・ 現場指導については地区長会指導員が中心となって研修して行くこと。
- ・ 大型車・グリスアップは現場での研修になる為、細心の注意を払って作業させる。
- ・ 34項目点検は学科研修・実技研修を本部でも可能である為、4項目と同様スケジュールを組み研修を行ない、実技指導のみが出来る現場の方でも研修していくようにする。
- ・ デフ・ミッションオイル交換についても指導すること。

まずは、入れる所の確保をする事、それからオイルを抜き規定量を必ず何リッター入れたか確認しながら注入し、上部ドレンプラグホールからオイルが出てきた後、確実に入っているか指を入れてチェックをさせること。パーツクリーナーでデフ・ミッション本体に付いたオイルを清掃して終了。簡単な作業だけにドレンプラグをなめるなど単純なミスを起こしやすいので十分に注意させること。

- ・ キャビンの上下の仕方。（車種によって取り扱い方が違うので事前勉強をさせること）
- ・ キャビン内の貴重品・落下物の徹底確認。（トレイ、ビニール袋等を用意すること）
- ・ 安全第一の為、「ただ今作業中」のカードをドライバーに見える位置にセットさせること。
- ・ フォークリフトや出入りする車輛、作業者、運搬荷物等には十分注意させること。
- ・ 架装車の止める位置の確認。現場での状況判断を指導して行くこと。
- ・ a. b. c.の3つの作業内容が確実にかつ段取り良く出来ているか判断する。

（試験では無く見極めをする。すべてにおいて中級でなければいけない）

- A 現場での大型車の実技指導出席印を必ず押すこと。
- B 現場でのグリスアップ実技指導出席印と合格印を必ず押すこと。
- C 現場、又は本部内での34項目点検実技指導出席印と合格印を必ず押すこと。

本部内で大型車オイルエレメント交換の仕方は模型を使って教えること。

指導回数は各個人によって異なるが、本人次第で回数は制限しない。

**8項目 中級研修修了（加盟店会議）**

- A 中級研修修了証を授与すること。（本部長又は地区長会が渡すこと）

**9項目 主に特殊車輛のオイルとオイルエレメント交換作業及び作動油の交換作業の指導をする。（本部技術、地区長会）**

- A 現場での特殊車輛の実技指導出席印を必ず押すこと。
- B 現場での特殊車輛の作動油交換作業出席印と合格印を必ず押すこと。

10項目 主に重機車輛のオイルとオイルエレメント交換作業及び、作動油の交換作業の指導をする。(本部技術、地区長会)

中級ランクと同様、作業を確実かつ段取り良く出来ているか判断する。

(試験では無く見極めをする。すべてにおいて上級でなければいけない)

A 現場での重機車輛の実技指導出席印を必ず押すこと。

B 現場での特殊車輛の作動油交換作業出席印と合格印を必ず押すこと。

11項目 上級研修修了(加盟店会議)

A 上級研修修了証を授与すること。(本部長又は地区長会が渡すこと)

12項目 主に、a. ブレーキ調整・b. ベルト調整・c. フューエルエレメントの交換作業をそれぞれ作業させる。(本部技術、地区長会)

・ 特級ランクは特殊なランクで、国家整備資格3級以上かつ、自動車整備3年以上の経験者から選出し、無級～上級までの研修が済、資格を取得した研修生が対象である。

・ 基本的には経験者が対象となる研修であるが、細心の注意を払って作業させる。

A. 現場でのブレーキ調整実技研修出席印を必ず押すこと。

B. 現場でのファンベルト・クーラーベルト・パワステベルト調整実技研修出席印を必ず押すこと。

C. 現場でのフューエルエレメント交換実技研修出席印を必ず押すこと。

・ 研修回数は基本的に3回を上限とするが、延長も有ります。

・ マネージャーと本部技術責任者の見極めで選出する。(すべてにおいて特級であること)

13項目 特級研修修了(加盟店会議)

A. 特級研修修了証を授与すること。

(本部長又は地区長会より渡すこと)

注意：ランク外特別作業制度(ガイドライン)の設定有り。技術最高責任者の決裁により決定。

#### \*売上について

\* 研修受講生は売上が発生しません。(無級～特級まで)

\* 初級は修了式終了後からとする。(修了証書授与)

\* 中級以上は現場試験、又は本部内での試験を各項目すべて合格後からとする。

但し各項目の内どれかを合格後、その項目だけの売上は良しとする。

\* 現場指導では、担当者の売上とする。複数(台数, 人数)の場合は折半とする。

\* 現場試験では、試験官2名の折半とする。複数(台数, 人数)の場合も折半とする。

☆その他、状況に応じて判断すること。

## 研修評価表

### 技術評価

#### オイル及びエンジンの種類別評価

該当車に適合したオイルを使用しているか。(G用・D用が分かっているか)  
現場の場合は委託書通りのオイルを入れているか。規定量を正しく入れたか  
(SG・SJ・CD・CF・CF-4・SG/CD・SJ/CF・SL/CFなど)

#### エレメントの交換の仕方

チェック表に準ずる。

#### 作業中の段取り・動作

チェック表に準ずる。

#### 8項目・14項目チェックの仕方

チェック表に準ずる。

#### 整理、整頓、清掃

交換該当車、現場、架装車(サービスカー)の中、工具、身なりなど。

#### チェックカード、チェッカーシール及び納品書の記入の仕方

チェックカードに関しては、4項目の8項目点検の作業手順チェック表(順位28)と14項目点検作業手順チェック表(順位28)の基準に基づいて記入させる。

納品書に関しては、2項目Dの指導マニュアル通りに記入させる。

#### お客様(ユーザー)の自動車の取り扱いの仕方

- ☆ キズを付けたり、汚さないように慎重に扱っているかどうか。
- ☆ 安全確認の為にタイヤストッパーを使用しているかどうか。
- ☆ 自分が作業する場所(車内など)、点検する箇所には前もってシートカバーや足マット、フェンダーカバー、ウエス、銀マットなどを使い汚さないようにしているか。
- ☆ 作業が終了したら、車内やウインドウガラス、アウターハンドルなど車外をきれいなウエスで拭いているかどうか。

### セールス評価

声の出し方 → 2項目Aに準ずる。

言葉の使い方 → 一般常識的な言葉 (下品な言葉は使わない)

挨拶の仕方 → 元気・笑顔・会釈

お客様に対する態度(顔の表情)

- (ア) 笑顔で、元気よく、きびきびとした動きをとっているか。(ダラダラとしない)
- (イ) 相手の目を見て(もしくは眉間を見て)話をするを指導する。
- (ウ) お客様に対して、感じの良い態度でいるか。

オートプロの理念をいかに理解しているか。

ペーパーテストに出題し研修受講者がいかに理解しているかを試験すること。

分類欄の記号 (オイル交換作業手順チェック表・8項目・14項目・研修評価表)

- 1 . . . すべてにおいて全く理解していない。
- 2 . . . 指導、助言をしてもできない。
- 3 . . . 指導、助言をすればできる。
- 4 . . . 指導、助言をしなくてもほぼできる。
- 5 . . . 指導、助言をしなくても完璧にできる。

実技試験の減点基準

- 1 . . . 影響は無いが、若干不十分。
- 2 . . . 声出しができていない。
- 3 . . . 作業の動作、段取りが不十分
- 4 . . . 作業が不十分、不適切である。
- 5 . . . 作業をしていない。(チェックしていない)

- \* 灯火装置の作用は、一つ確認漏れ毎に-1点。最高-5点までとする。
- \* 作業報告書・バッテリーテスト結果・チェッカーシールは1つ記入間違いがあれば-1点とする。
- \* 時間延長の場合は、1分1点の減点とする。
- \* 各項目最大減点は、-5点までとする。
- \* 重大なミスは、指導員の判断で実技試験をストップさせることが出来る。
- \* 場合によっては、ロスタイムを試験官の判断で使用しても構わない。
- \* 試験開始前と終了時には、必ずミーティングをする事。

\* 技術ランク制度更新規定については別紙有り

2004・4・1 改定