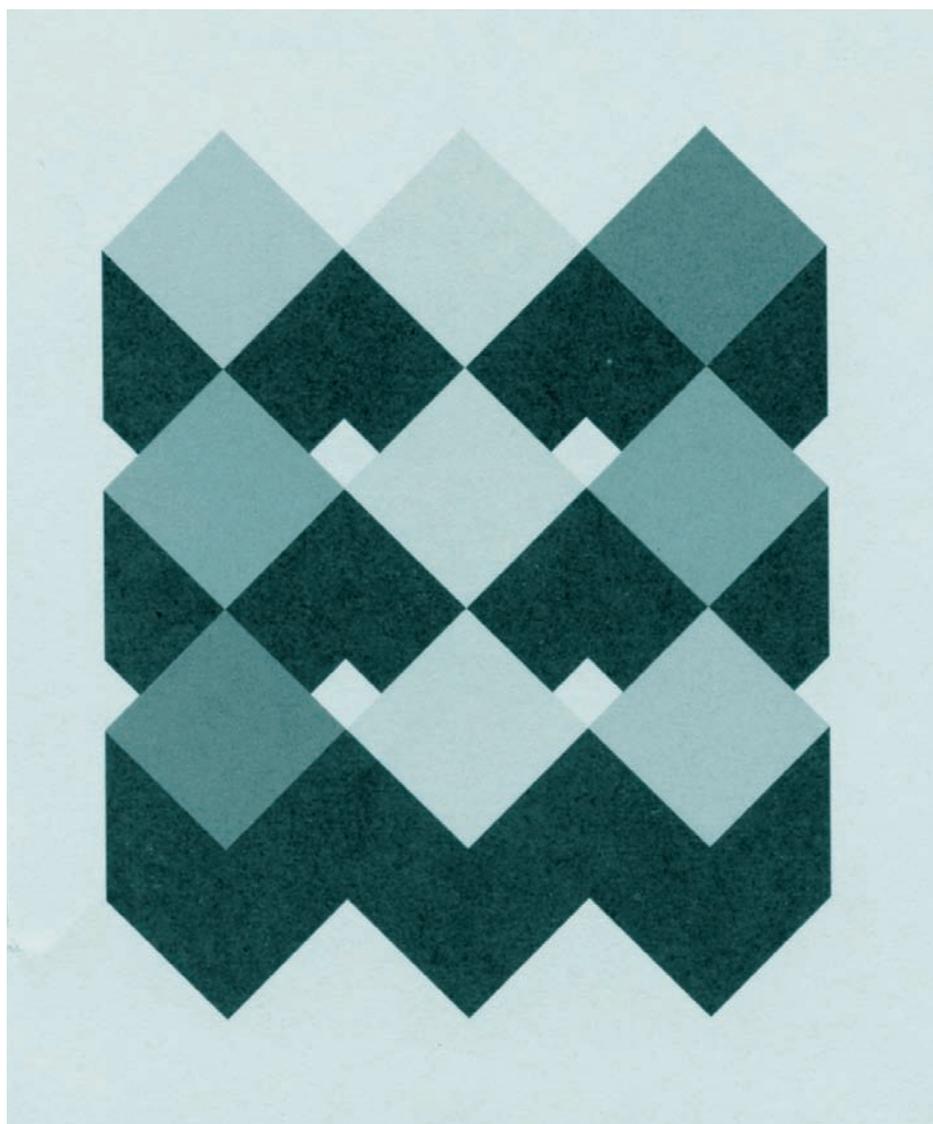


2010年版

部品商業務の基礎知識



社団法人 全国自動車部品商団体連合会

はじめに

部品商の業務に従事し、将来を担うことになる新入社員向けのテキストとして「部品商業務の基礎知識」の初版が発行されたのは1994年5月である。

その後、1999年3月に改訂版が発行されたが、既にそれから10年が経過し、自動車の技術革新が大幅に進展したことから、この度、その内容を全面的に見直した新版を編集した。

新版は、新人から入社5年程度の社員を対象に、人材育成の初級テキストとして使える内容として編集したが、中堅社員が蓄積した知識を整理するために読んでも通用する内容としている。

また、今回よりPDFファイルの形態で発行することにした。これにより、電子メールやWebでの配信が可能になると共に、記事の追加、改訂が迅速に行えるようになった。

今後も継続的に改訂・増補を実施してゆく予定である。

人材の育成は部品商経営の要である。本書を有効に活用し、業務の改善（効率化・品質向上）、接客対応の向上、お客様（整備工場等）への提案販売が可能なスタッフ育成に繋げて頂ければ、編集スタッフ一同、望外の喜びである。

2010年3月吉日

社団法人 全国自動車部品商団体連合会
流通委員会・実務者専門部会

目次

第1部 マナー編

- 1-1 職場のマナー 7
 - 1-1-1 チームプレー 7
 - 1-1-2 出勤・退社・休暇・残業 11
 - 1-1-3 法令遵守 13
 - 1-1-4 整理・整頓・清掃 16
- 1-2 接客対応の基本 19
 - 1-2-1 接客対応の重要性 19
 - 1-2-2 電話対応の基本マナー 20
 - 1-2-3 訪問販売の基本マナー 22

第2部 補修部品の基礎知識

- 2-1 自動車の分類 24
 - 2-1-1 道路運送車両法による自動車の分類 24
 - 2-1-2 道路交通法による自動車の分類 25
 - 2-1-3 自動車登録番号票・車両番号票 25
 - 2-1-4 エンジン形式による自動車の分類 26
 - 2-1-5 トランスミッション形式による自動車の分類 28
 - 2-1-6 ディーゼルエンジンの排気ガス対策 29
 - 2-1-7 次世代自動車の導入計画 30

2-2 自動車補修部品の分類 31

- 2-2-1 自動車部品とは? 31
- 2-2-2 補修部品の供給単位 31
- 2-2-3 補修部品の需要発生別分類 32
- 2-2-4 オイル・フルードの分類 32
- 2-2-5 自動車用品の分類 33

2-3 補修部品のブランド 34

- 2-3-1 各ブランドの主要品揃え領域 35
- 2-3-2 純正部品と第二ブランド 35
- 2-3-3 優良部品の特徴 36
- 2-3-4 輸入部品 37
- 2-3-5 リサイクル部品 38
- 2-3-6 補修部品の流通ルート 39

2-4 自動車メーカーのパーツカタログ 40

- 2-4-1 パーツカタログの構成 40
- 2-4-2 エンジン・フューエルグループ 41
- 2-4-3 駆動・シャシーグループ 43
- 2-4-4 ボデー・グループ 46
- 2-4-5 エレクトリカル・グループ 48

第3部 補修部品の商品知識

3-1 定期交換部品 51

- 3-1-1 定期交換部品とは? 51

3-1-2	定期交換部品の交換に関する法的根拠	52
3-1-3	シビアコンディション	53
3-1-4	定期交換部品のリスト	54
3-1-5	定期交換部品の販売促進	56
3-1-6	乗用車の定期交換部品	57
3-1-7	トラックの定期交換部品	58
3-2	消耗部品、オイル・フルード	61
3-2-1	交換すると環境を守る効果のある部品	61
3-2-1-1	エアフィルター	61
3-2-1-2	スパークプラグ	63
3-2-1-3	省燃費オイル	65
3-2-1-4	低燃費タイヤ	67
3-2-1-5	マフラー	68
3-2-2	交換すると安全を守る効果のある部品	69
3-2-2-1	ブレーキ・ディスクパッド、ブレーキシュー	69
3-2-2-2	ディスクローター	71
3-2-2-3	ブレーキフルード	72
3-2-2-4	ブレーキホース	74
3-2-2-5	ブレーキシリンダーのインナーパーツ	76
3-2-2-6	Vベルト	77
3-2-2-7	タイミングベルト	78
3-2-2-8	ワイパーブレード	79
3-2-2-9	タイヤ	80
3-2-3	タイヤサイズの表示	82
3-2-4	アルミホイールの表示	83
3-2-5	バッテリーの表示	84

3-2-6	ガソリンエンジンオイルの規格	85
3-2-7	ディーゼルエンジンオイルの規格	86

第4部 整備市場の概要

4-1 アフターマーケットとは？ 89

4-1-1	アフターマーケットの商品構成	89
4-1-2	アフターマーケットのサービス事業者	90

4-2 自動車整備業の法規制 91

4-2-1	分解整備認証工場	91
4-2-2	分解整備認証工場の基準	92
4-2-3	指定工場の基準	94

4-3 整備工場の実態 97

4-3-1	整備工場の企業形態	97
4-3-2	整備工場の年間整備売上高と部品仕入額	99

4-4 自動車のメンテナンスに関する諸法令 100

4-4-1	自動車ユーザーの義務	100
4-4-2	自動車ユーザーへの情報提供	101
4-4-3	車検制度、整備命令等	102

4-5 補修部品流通の課題 103

4-5-1	補修部品流通の特徴	103
4-5-2	地域部品商の役割	104

第5部 業務マニュアル

5-1 受発注業務 106

5-1-1 受注の形態と品番翻訳システム
106

5-1-2 車両情報と品名情報の入手 108

5-1-3 受注時の確認事項 112

5-2 主要な補修部品一覧 113

5-2-1 エンジン・フューエル編 113

5-2-2 駆動・シャシー編 117

5-2-3 ボデー編 121

5-2-4 エレクトリカル編 125

5-3 トラックの知識 127

5-4 部品名称の差異 130