部品商業務の基礎知識

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　接客応対の基本　19
1-2-1　接客応対の重要性　19
1-2-2　電話応対の基本マナー　20
1-2-3　訪問販売（ルートセールス）の基本マナー　22

1-1 職場のマナー

1-1-1 チームプレー

❶ 職場のコミュニケーション

部品商の職場は

個人プレー　×

チームプレー　○

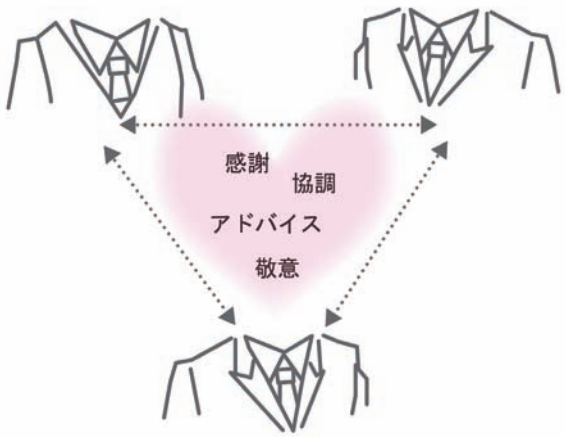
各自が自分に与えられた仕事に責任を持って取り組み、
　チームワークで「顧客サービス」を実現する。
　「受注」「調達」「配送」「在庫管理」「営業活動」など、全ての業務が結び付いており、
相互に情報を伝達しながら業務を推進する。

必要なのは

仕事の能力　＋　コミュニケーション能力

職場のコミュニケーション：５つのポイント

① 上司・先輩に敬意を払う。
② 感謝の気持ちを表す。
③ 注意・指導・アドバイスを謙虚に聞く。
④ 協調性を発揮する。
⑤ 仕事に対して積極的な姿勢で臨む。



❷ 仕事の基本「ホウ・レン・ソウ」とは

上司には必ず「報告」「連絡」「相談」をする。

報告・・・仕事の経過や結果を知らせる。
○報告前に要点をまとめ、結論から先に言う。
○「事実」と「意見・憶測」を分けて伝える。

連絡・・・情報を共有化するため現状、今後の見通しを伝える。
○早めに連絡する（悪い情報ほど早く）。
○上司のみならず関係者にも連絡する。

相談・・・対応策、解決策について上司の指示を仰ぐ。
○問題点を整理し、自分なりの解決策を考えた上で相談する。
○相談後に、必ず結果を報告する。

上手な「ホウ・レン・ソウ」＝５Ｗ１Ｈを押さえて
Ⓦいつ（Ｗｈｅｎ）
Ⓦどこで（Ｗｈｅｒｅ）
Ⓦ誰が（Ｗｈｏ）
Ⓦ何を（Ｗｈａｔ）
Ⓦなぜ（Ｗｈｙ）
Ⓗどのように（Ｈｏｗ）

❸ 朝礼・会議のルール

- チームで仕事をする上で、情報の共有化のために朝礼・会議等が実施される。
- 時間厳守で始め、時間厳守で終わるよう努力する。
- 重要事項は必ずメモを取り、分からないことは質問する。
- 全員が共有した方が良い有効な情報は積極的に発言し、問題提起する。
- 会議で決めたことは実行する。
- 実行の結果を報告し、改善策を練り、さらにアクションを起こす。

❹ 職場での「身だしなみ」（服装、化粧）

私生活でのお洒落は、自己主張（自分中心）でも良いが、
職場での「身だしなみ」は、相手に不快感を与えないことがポイント（相手中心）。
相手とは・・お客様、職場の上司、同僚、取引先の従業員などである。

○相手にプラスのイメージ（清潔感、信頼感）を与える身だしなみ。
○だらしのない格好は、仕事に対する姿勢、能力まで低く見られかねない。
○会社の規則に従う（ネクタイ、名札、名刺の携帯など）。

❺ 職場での「言葉づかい」

なぜ「敬語」が必要なの？

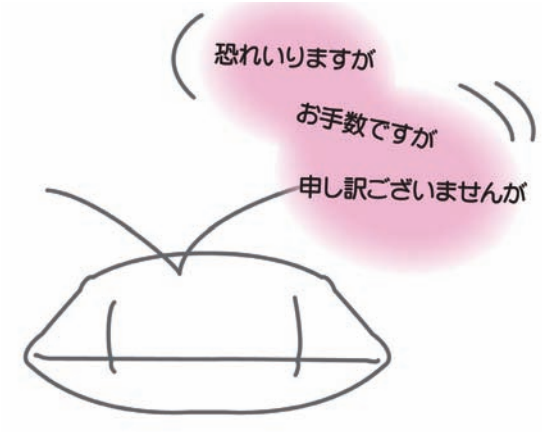
敬語とは「相手を敬う」言葉である。
ビジネスではお客様、職場の上司、先輩に敬語を使う。
敬語を使うということは「相手を大切に思い、尊敬しております」という心を表している。
敬語を使われたお客様・上司は、その心に、応えようとするものである。
その結果、お客様や上司の協力が得られ、仕事がスムーズに進む。

便利な「クッション言葉」

- 相手に何かお願いする時
- 言いにくい事を伝える時

クッション言葉を前に付けてから話す。
これにより、未熟な印象が消えて、信頼度がアップする。

〈クッション言葉〉
- 失礼ですが
- 恐れ入りますが
- 申し訳ございません
- お手数ですが
- もし、よろしければ
- かしこまりました（大至急、手配致します）



使ってはいけない言葉

お客様（整備工場）は、部品商は「部品のプロ」と思っている。
お客様に不安を抱かせる言葉は使わない。
○あいまいな若者言葉（ビミョー、〜ぼい、〜的な、超○○）。
○「分かりません」とは言わない⇒調べて、直ぐに連絡致します。
○相手に合わせて言葉を選ぶ（略語、専門用語など注意）。
○正確に伝わる話し方（声の大きさ、速度など注意）。
○回答は迅速に、価格＆到着時間は明確に。

1-1-2 出勤・退社・休暇・残業

❶ 出勤時のマナー

- 始業時間の 15 分前には出社（仕事に臨む姿勢を整えておく）。
- 上司・同僚に元気な挨拶。
- 社内及び自分の席の周辺を清掃。
- パソコンなどＯＡ機器のスタンバイ。
- 一日の予定の確認。
- 朝礼、ミーティングへの参加。

❷ 退社時のマナー

- 「その日に済ませるべき作業」（お客様より依頼された納期回答や見積り、資料の送付など）は、全て終わっているかを確認する。
- 翌日のスケジュールのチェック（必要書類や資料の準備）。
- 他にやるべき仕事、手伝うことがないかを上司に確認。
- 自分の机の整理整頓。
- パソコンなどＯＡ機器の電源をオフにする。
- 上司・同僚に挨拶して退社（お先に失礼します）。
- 直行・直帰は上司の許可を得る。
- 直帰の場合は、仕事の終了時に上司に連絡を入れ、進捗状況を報告する。

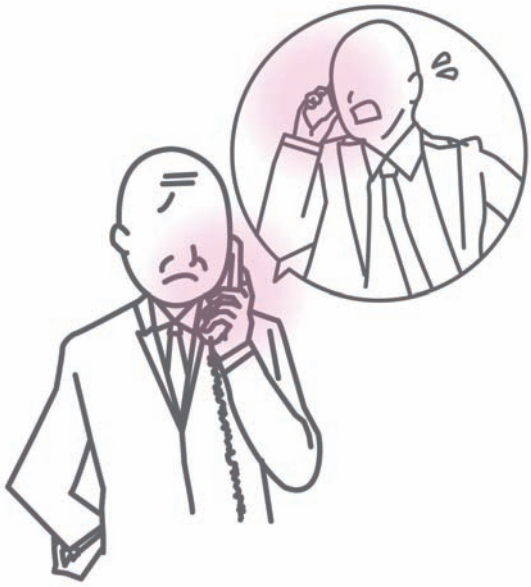
❸ 休暇をとる時のマナー

- 休暇は早めに上司に相談して許可を得る。
- 上司の指示により先輩や同僚に進行中の仕事を引き継ぐ。
- 取引先の担当者に自分の不在期間を告げ、不在中は誰が業務を引き継ぐのかを伝えておく。
- 緊急時に備え、上司に休暇中の連絡先を知らせておく。
- 休暇が明けたら、休暇中にお世話になった上司、同僚にお礼の挨拶をする。

❹ 遅刻・早退・病欠の連絡と業務引継ぎ

部品商の業務はチームワークで成り立っている。チームのメンバーが１人でも抜けると、その日の業務に影響が出るので対応を考えねばならない。

- 遅刻・早退・病欠の連絡は、出来るだけ早く上司に伝える。
- 仕掛り中の急ぎの業務があれば、必ず上司に伝えて引き継ぎを行う。
- 病欠の場合でも業務がスムースに引き継げるように、常に関連資料を整理しておく。
- 不在時に上司や同僚が、お客様からの問い合わせに対応できるよう、受発注、B / O関係、集金関係のデータ等は、わかりやすい場所に整理して保存しておく。



❺ 残業及び業務の効率化について

部品商において残業が発生する理由の多くは、遠距離の配送、交通渋滞、お客様の要望による緊急配送などである。

それ以外の業務は、業務時間内に終わらせるのが原則。残業を無くし、早く帰宅し、明日の鋭気を養うことが肝要である。

- 仕事を業務時間内に終わらせるよう、常に業務の見直しを行う。
- スキルアップに取組み、作業の効率化を図る。
- 仕事が終わったら速やかに退社する（ダラダラと残っていない）。
- お客様の都合による残業は、上司に連絡して許可を得る。
- 残業の内容・成果について上司に報告する。

1-1-3 法令遵守

❶ 法律は必ず守る

企業が経営活動を行う上では、法令や規則、さらに社会的規範を守ることが重要である。
企業を取り巻く法律や規則は、民法、商法、労働法、消費者保護法など多数あり、企業は、こうした多岐にわたる規則・規範を全役員・従業員が遵守し、営業に当たることが求められている。
違法行為や反社会的行為を行って、消費者や取引先の信頼を失い、事業継続が不可能になる事例も多々あります。

❷ 交通ルールを守る

地域部品商の社員は、自動車業界の一員として、交通法規を遵守し、常に安全運転を心がけることが重要である。

- 社用車は適切に点検し、整備を怠らない。
- 社用車の車内、トランク、荷台等を、常に整理整頓する。
- 自動車業界人であることを自覚して、常に安全運転を心がける。
- 地球環境に配慮し、エコ・ドライブを推進する。

交通安全のために守るべきこと

①運転する際は、必ずシートベルト着用。
②一時停止は確実にし、必要な時は少し前進し、２度停止し安全を確認する。
③踏切を渡る時は事前にウィンドーを下げて、外の音を自分の耳で確かめる。
④急なレーンチェンジはしない。
⑤ミラー及びサイドミラーは時々見る癖をつけて前方ばかりを余り直視しない。
⑥フロントウィンドーの完全な視界を確保する。運転視界にマスコット等揺れて動く物をぶら下げない。反射する様な物をダッシュパネルに置かない。
⑦運転中はラジオ、カーオーディオの音を大音量にしない（外部の急ブレーキ音や警報音、緊急車両のサイレン音が聞こえる範囲の音量）。
⑧運転中に片手で携帯電話を使用しない。携帯電話はハンズフリータイプとするか、停車してから電話を掛ける。
⑨自転車及び歩行者に細心の注意を払う。
⑩絶対に飲酒運転をしない。

❸ エコ・ドライブ

①優しい発進	普通の発進より少し緩やかに発進する（最初の5秒で時速20kmが目安）。
②加速・減速の少ない運転	車間距離に余裕をもつ。車間距離が詰まると加減速の機会も多くなり、その分燃費が悪化する。
③早めのアクセルオフ	エンジンブレーキを使うと、燃料の供給が停止される（燃料カット）ので燃費が改善される。
④アイドリングストップ	待合わせや荷物の積み下ろしのための駐停車の際にはアイドリングを止める。
⑤エアコンの使用は控えめに	気象条件に応じて、こまめに温度・風量の調整を行う。特に夏場に設定温度を下げすぎない。
⑥タイヤ空気圧チェック	タイヤの空気圧が適正値より不足した場合、燃費が悪化する。
⑦不要な荷物は積まない	不要な荷物を載せて走ると燃費が悪化する。運ぶ必要のない荷物は、車から下ろす。

❹「個人情報保護」のルール

2003 年に個人情報保護法が成立した。これは、消費者保護を目的としたものであるが、顧客の個人情報は企業の宝である。

宝は第三者に勝手に持ち出されないよう大切に保管する必要がある。

「個人情報」とは？	・ 生存する個人に関する情報で、その情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により、 特定の個人を識別することができるものを言う。 ・ 法人名の情報は、「個人情報」に該当しないが、法人情報の中に、役員の氏名などの個人に関する情報が含まれている場合には、その部分については、「個人情報」に該当する。 ・ 自社の従業員に関する情報も「個人情報」に該当する。
「個人情報取扱事業者」とは？	・ 5000 を超える個人情報をデータベース化してビジネスに活用している業者は、個人情報保護法の義務が課せられる。これに該当しない小規模事業者も「個人情報の適正な取扱い」が求められる。

〈部品商における対応〉

- 名刺、顧客名簿、従業員名簿は個人情報であるから、取り扱いに注意する。
- 名簿を机上に放置したまま席を離れる等は厳禁（机の中、所定の棚に収める）。
- 会社の機密に属する書類や個人情報が記された書類（車検証のコピー等）は適切に管理し、社外に持ち出さない。

1-1-4 整理・整頓・清掃

❶ 業務の効率化・品質向上に役立つ５Ｓ活動とは

５Ｓ活動は、製造業やサービス業を営む会社で実施されている。

整理（Seiri）	必要なものと不要なものを分けて、不要なものを捨てる。
整頓（Seiton）	仕事に必要な道具や資料を、必要な時に容易に取出せるよう配置、収納する。
清掃（Seisou）	常に掃除をして、職場を清潔に保つこと 。
清潔（Seiketsu）	自分の体、衣服をきれいに保つ。
躾（Shitsuke）	決められたルール・手順を正しく守る習慣をつける。

５Ｓは利益に結びつかない雑用のように思える。
しかし、その徹底が業務の効率化・品質向上にとって重要なのである。

❷ 自分の机まわりの整理・整頓のコツ

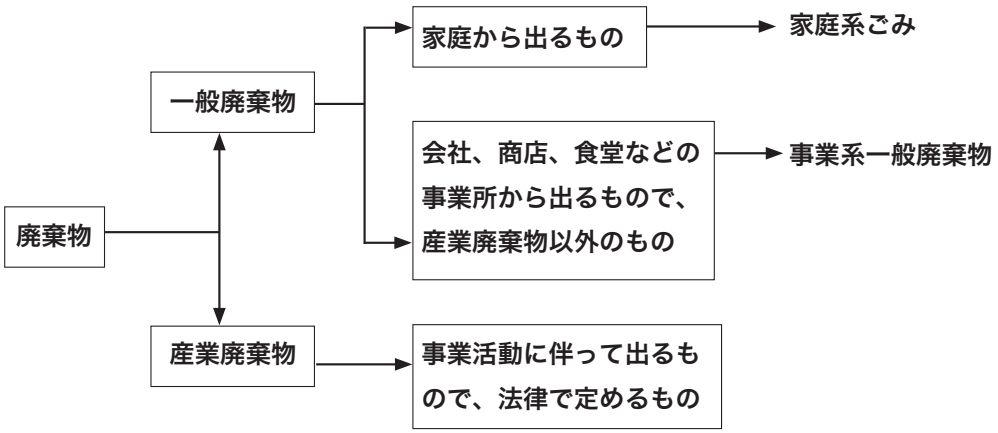
- **机の上には必要な物だけを置く（私物は置かない）。**
- **保存すべき書類・資料は、分類してファイリングする（机上に山と積み上げない。机の中や足元に溜め込まない）。**
- **ゴミや、不要な資料は、こまめに捨てる。**
- **パソコン内のデータはファイルを作り分類・整理しておく。**
- **共有資料は、使用した後はすぐに元の場所に返却する。**

❸ 共有スペースの整理・整頓・清掃

- **店頭、部品倉庫、油脂倉庫、荷さばき場、集荷・配送スペース、応接室、会議室、台所、トイレなどは、担当を決めて整理・整頓・清掃を行う。**
- **当番制で清掃を実施する場合と、全員で一斉に清掃する場合がある。**
- **特定の人に負担が掛からないよう、積極的に清掃に参加する。**
- **普段より会社の備品・設備・工具を大切に使用し、破損や紛失はさせない。**

❹ 廃棄物の処理

廃棄物の区分は以下のようになっている。



○事業系一般廃棄物

部品商の事務所から出るゴミは、ほとんどが「事業系一般廃棄物」である。

○産業廃棄物

事業活動に伴い生じた廃棄物の中で、廃棄物処理法で定める 20 種類の廃棄物。この他、爆発性、毒性、感染性等の有害な性状を有するものは「特別管理産業廃棄物」に指定されている。部品商の販売する商品（部品・油脂・ケミカル）の中には、廃棄した場合、産業廃棄物になるものが多い。

廃油 ・・・・ エンジンオイル、ミッションオイルなど
廃アルカリ ・・・ ＬＬＣ、不凍液等
廃プラスチック ・・・・ バンパー等
ゴムくず ・・・ ワイパーゴム、ホース類、パッキン
金属くず ・・・ ボディパネル、各種の機能部品
ガラスくず ・・・・ ウィンドウガラス等

これらの廃棄物は、その発生場所である整備工場が、産業廃棄物処理業者に委託して処理することが義務付けられている。

また、全ての産業廃棄物は、排出者がマニフェスト（産業廃棄物管理表）を発行して、最終処理（埋立処分）まで責任を持って見届けることが義務付けられている。

産業廃棄物処理業者（収集運搬・中間処理）になるには、地方自治体（都道府県・市町村）の許可を必要とする。

産業廃棄物処理業者の許可を得ていない部品商が、整備工場から産業廃棄物を引き取ることは、法律に違反することになるので注意が必要だ。

〈部品商で発生する産業廃棄物の処理〉

○事業系一般廃棄物

事業系一般廃棄物は「一般廃棄物処理業（収集運搬）許可業者」に委託して処理するのが一般的であるが、事業所の立地する自治体によりルールが異なるので、それに従い分別して処理する。

○産業廃棄物

整備工場から返品され、部販・共販、部品卸商、メーカー等に返品できない部品等は、部品商のデッドストック（死蔵品）となる。

ほとんどの部品商は、これらのデッドストックを、産業廃棄物として有料で処理している。

- 産業廃棄物処理業者に委託する。
- マニフェスト（産業廃棄物管理表）を発行して管理する。

これらデッドストック（死蔵品）の原価は部品商の損失となる。

さらに、産業廃棄物として処理するにも費用が掛かる。

以上のことから、顧客から死蔵品となる返品を容易に受けてはならず、返品を減らすために、不断の努力が必要とされる。

〈リサイクル可能な有価物〉

以下の部品は、リサイクル可能な有価物として回収ルートが存在する。

○廃タイヤ・廃バッテリー

販売に伴い、下取りした廃タイヤ、廃バッテリーは、一箇所に集めて置く。メーカーが回収ルートを整備しており、定期的に回収する。

○廃バンパー

販売に伴い、下取りした廃バンパーはメーカー別に分別し、一箇所に集めて置く。トヨタ、日産、マツダ、ホンダ、三菱など、メーカー別に回収が実施される。

1-2 接客応対の基本

1-2-1 接客応対の重要性

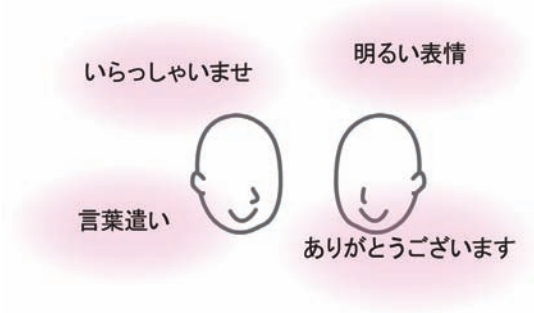
お客様と接することが、すなわち「接客」である。
「商売はお客様を大切にすることが基本」
そのためのポイントは「心のかよった応対」が重要になる。

お客様を大切にする気持ちを“かたち”で表わす応対ができて、
はじめて、お客様の心に信頼が芽生え、その後の商売に結びついていく。

商　品	＋	応　対
すばやいお届け		心のかよった応対

◎接客応対の４要素
（１）態度・・・・・良い応対をしようとする心がまえ（心の姿勢）
（２）動作・・・・・スピーディな動き（服装・姿勢・心がまえ）
（３）表情・・・・・明るい表情
（４）言葉づかい・・正しい言葉づかい（言葉は生きている）

◎接客応対の３つの心がまえ
（１）お客様に感謝する気持ち
（２）お客様への暖かい心づかい
（３）何事も誠心誠意の姿勢



◎部品商の接客応対
一口で「接客応対」といっても幅広いが、部品商の場合は以下の２つのケースに代表される。
（１）フロントでの電話応対
（２）　訪問販売（ルートセールス）での対面応対

1-2-2 電話応対の基本マナー

電話を受ける時

■　直ぐに出る

- コール３回以内に出る。
- ３回以内に出られなかったら、「お待たせしました」と言う。

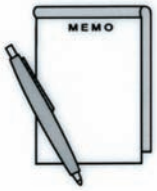
■　会社名と自分の名前を名乗る

- 名乗るのは「私が責任を持って、承ります」との証明である。
- お客様も、誰に依頼したのかを知りたいと思っている。
- 依頼した人が分かっていると追加注文の時に便利。

■　挨拶する

- 「毎度、ありがとうございます」
- 「いつも、お世話になっております」

■　メモを取る



- 相手様を確認する。
- 用件について、落ち着いてメモをとる。

■　用件を確認する

- 用件の内容を確認する（復唱する）。
- お客様は「問い合わせのつもり」か「注文のつもり」かを確認する。

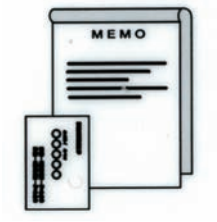
■　電話の最後は

- 「ありがとうございました」
- 「○○が承りました」
- 「失礼します」

■　電話を切る時

- 電話は掛けた側が最初に切るのが決まり。
- 話が終わっても、一方的に切らない。
- お客様が切ってから、静かに受話器を戻す。

電話を掛ける時



■　事前に準備する

・相手様の電話番号、氏名を確かめておく。
・用件を整理し、メモしておく。

■　会社名と自分の名前を名乗る

・○○社の○○（自分の名前）と申します。

■　相手様の部署、担当の方をご指名する

・恐れ入りますが○○部の○○様をお願いできますか？

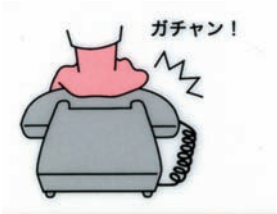
■　名指しの担当様が出たら

・　「いつも、お世話になっております」と挨拶して用件に入る。
・　用件は明確に、短時間で伝える。

■　電話の最後は

・　「ありがとうございました」
・　「よろしく、お願いいたします」
・　「失礼します」
・　静かに電話を切る（ガチャンはだめ）。

×



■　その他

・　正しい姿勢で電話の応対をする。
・　電話の場合、表情は相手様には見えないが、姿勢や態度は相手様に伝わる（電話の場合、注意を音声に集中しているから）。

1-2-3 訪問販売（ルートセールス）の基本マナー

整備工場は「サービス業」である。

ディーラーと同様に、最近は整備工場においても、コンサルタント等に依頼し、接客応対の向上に取組む例が増えている。

接客教育の行き届いた整備工場を訪問する時は、部品商においてもレベルの高い接客態度が必要になる。

基本的な接客応対の技術を身に付け、ＴＰＯ（時・場所・場合）に合わせて使い分けていくことが必要である。

○訪問時の留意事項

- 服装に乱れはないか（訪問先に入る前に確認する）。
- 訪問時の服装は社の規定に従う（制服、ネクタイ、名札など）。
- 名刺はすぐに出せる状態となっているか？（ルートセールスでも担当者の変更、上司を紹介される等、名刺交換が必要なケースがあるので準備は万全に）。
- キビキビした行動（急ぎの部品を、ノソノソと届けない）。
- 明るく、元気な挨拶（こんにちは、失礼します）とお辞儀。
- 会社名と自分の名前を名乗る（1 日に何回も訪問する場合でも必要）。
- 簡潔に用件を告げる（納品に参りました等）。
- 退出時の挨拶とお辞儀（ありがとうございました）。

○お辞儀の種類

会釈

軽いおじぎ
前傾 15 度程度
業務中に親しい人とすれ違った時などに使う。

敬礼

普通のおじぎ
前傾 30 度程度
商談時の挨拶等に使う。

最敬礼

丁寧なおじぎ
前傾 45 度程度
お礼やお詫びなど特に気持ちを表す時に使う。