

フォルクスワーゲン加古川における車検の点検一部未実施のご報告と対応につきまして

このたび、弊社フォルクスワーゲン加古川におきまして、車検の点検項目が一部未実施であったことが判明いたしました。

フォルクスワーゲン加古川をご利用いただいております多くのお客様にご心配とご迷惑をお掛けすることとなりましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

また、自動車販売会社として、お客様の安全・安心を最優先させるべきであるにも関わらず、それらを損なう事態となりましたことを、重く受け止めております。

対象のお客様には、すでにご連絡を差し上げて謝罪するとともに、順次再点検を行わせていただきました。なお、弊社からご連絡の無かったお客様におかれましても、ご要望がございましたら再点検をさせていただきます。

本件に関しましては、会社として作業者の業務負荷への配慮が足りていなかったと深く反省しております。

今後は、適正な人員配置や作業計画の適正化を図り、社内教育を強化し指定整備における意識や知識の向上と共に、会社の風土改善などの再発防止策を進めてまいります。

記

1. 点検未実施の内容

- ①期間 2022年2月1日～2022年3月20日
- ②内容 エアクリーナエレメントの点検および清掃が未実施
- ③台数 15台

2. 該当のお客様への対応

該当のお客様には再入庫のご案内を個別にご連絡させていただき、既に再点検を実施させていただきました。

3. 再発防止に向けた取り組み

このたびの問題について、フォルクスワーゲン加古川だけでなく全社での問題と捉え社内風土を整え、お客様からのご期待にお応えできるよう尽力してまいります。

①現場の負荷軽減

- ・標準作業の再構築とそれに沿った計画の見直しに努めます。
- ・適正な人員配置とオペレーション改善による現場の負荷低減に努めます。

②人材育成・社員教育の強化

- ・経営陣からスタッフまで、職層別コンプライアンス教育の強化を図ります。
- ・指定自動車整備事業に携わるスタッフに対して定期的な研修を実施し、知識やスキルの向上とともに、法令遵守の意識を養っていきます。

③風通しの良い社内風土への改革

- ・役員による、現場の問題点把握及び、改善施策の実行可否判断の見える化、並びに「声をあげやすい」環境づくりに努めます。

<当件に関するお問い合わせ先>

お客様相談テレフォン 079-255-2976 (10:00～18:00)

定休日 第2火曜日、毎週水曜日

以上