



自動車整備業界に影を落とす「2014年問題」

新車販売が低迷した2009年、2011年式の車両が同時に車検の時期を迎えます

一般的に「2014年問題」と言えば、中韓両国の圧倒的な安値受注によって経営危機に立たされている、国内造船大手の再編を含む業界存亡の危機を指します。しかし、自動車整備業界も今、造船業界とは異なる「2014年問題」を抱えているのです。

自動車整備業界の「2014年問題」をご存じでしょうか。それは、車検需要の大幅減少という国内のマーケット事情を指しています。

自動車整備業の総売上高に占める車検整備売上高は40%にのぼります。日本自動車整備振興会連合会（日整連）の「平成二十四年度版 自動車整備白書」によれば、その他整備（31.8%）、事故整備（22.4%）、定期点検整備（5.4%）を圧倒し、整備事業者におけるメインビジネスの座を堅持しています。

ところが、来年2014年は、その車検整備売上高の激減が避けられない見通しです。なぜでしょうか？

それは、東日本大震災と同年秋のタイの大水害によって、日本車の生産ラインが一時停止してしまい、乗用車の初回車検となる2011年の新車販売台数が約421万台に留まったことによります。ピークだった1990年と比べれば46%、前年比でも15%減少しています。

さらに、2回目の車検を迎える2009年の新車販売台数は、約460万台（ピーク比-40%、前年比-10%）でした。これは前年のリーマンショックによる影響です。こうした双方の落ち込みが、来年の車検市場を直撃する格好となります。

加えて、2009年4月から翌年9月まで1年半続いたエコカー補助金スクラップ・インセンティブがありました。この期間中に初度登録から13年を超えた車両のおよそ350万台が廃車処分されており、これによる整備業界の損失は3,000億円とされています（2009年4月から2014年3月までの5年間合計・プロトリオス推定）。

さらに、東日本大震災の津波と福島第一原子力発電所の事故によって、流失あるいは廃棄された車両が45～50万台にのぼります。都合400万台前後の既走行車両が失われた計算になります。

かねてより低年式の車両は、整備業者にとっては主たる顧客層とあってよいでしょう。しかしながら、その大半は新車に、それもほとんどがエコカーか、軽自動車に置き換わってしまいました。

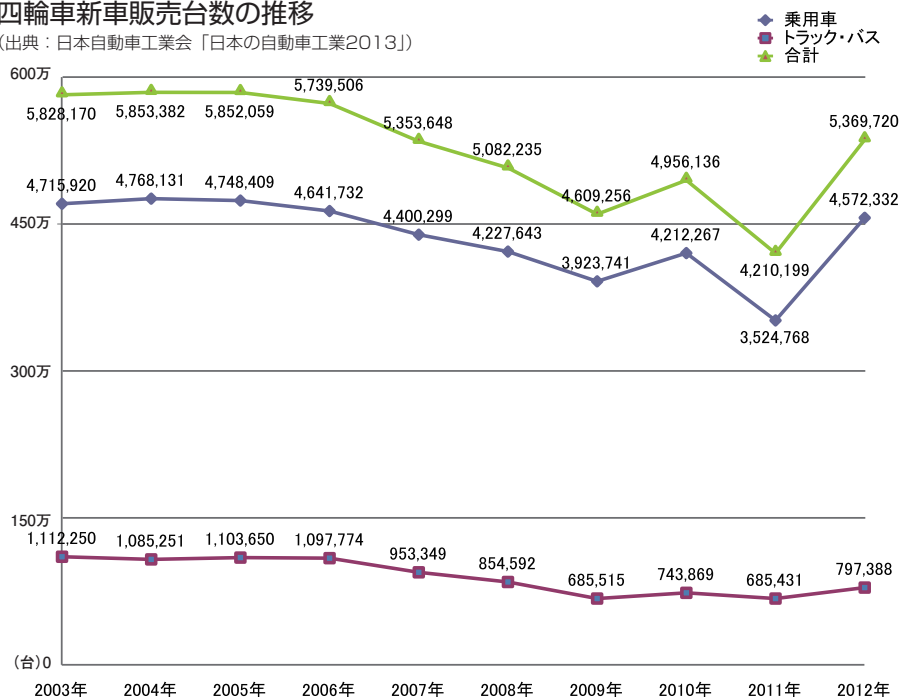
確かに、エコカー補助金と大震災被災のような、自動車保有市場にとって特殊な事情が、整備業界の「2014年問題」にどう絡んでくるのか、正確な予測は困難です。

だからと言って、安閑としてはられない状況であることに変わりありません。「2014年問題」の直撃を受けるカーディーラーが、車検の落ち込みをカバーする対策をどう打ってくるのか。恐らくは関連するサービス売上強化策となって表面化することでしょう。そうなれば、整備業者にとって大きな脅威となります。

いずれにしても、予想される整備売上高減少による自社への影響と、その対応策を早急に組み立てることが肝要です。残されている時間はそう多くはありません。

四輪車新車販売台数の推移

(出典：日本自動車工業会「日本の自動車工業2013」)



自動車保険のノンフリート等級別料率制度改定で早くも入庫減少傾向に ディーラーの内製化工場に一層深刻な影響が表面化

今、車体整備業界最大の話題は、ノンフリート等級別料率制度の改定であることに異論をはさむ関係者はいないでしょう。それがいよいよ、この10月から適用開始となりました。すでに昨年10月以降、保険を使わずに自費修理するケースが増えています。しかも、見積りだけで実際には修理しないオーナードライバーも少なくない状況で、早くも業界全体で事故車入庫の低下を招いているのです。保険料そのものの値上げも予定されており今秋以降、自動車保険を巡る動向に目を離せない状況が、当分の間続くだろうと思われま

保険を使った方が「損か、得か」

修理費総額で15万円程度の場合、保険を使うのか、自費にするのかの分岐点と指摘されていますが、保険事故車の平均修理費が24.8万円ですから、15万円というのはボリュームゾーンを下回っています。

2012年の保険修理車両は約470万台あります。15万円以下の修理費が年間で約150万台程度と仮定すれば、これが自費修理に転嫁すると見込みますと、約2,250億円の市場が消失することになります。

これが全て消滅するわけではありませんが、前述の通り、見積りだけで修理を見送るケースが出現しており、業界として危機感を持たないわけにはいきません。保険を使った方が「損か、得か」、自費修理の場合、どのレベルまで修理費を下げれば入庫してくれるのか、甚だ悩ましいところです。

こうした傾向は専門の钣金塗装工場よりディーラー内製化工場の方に、より顕著に表れていると思われます。ディーラーの修理費は専門ショップよりも割高なのではとの印象を持つユーザーが多いこと、の表れといえるでしょう。

ディーラーの中にも、顧客ニーズに応える

格好で、中古パーツの活用や钣金修理で低価格の提案を試みるところも現れてはいます。しかしながら、実際には純正パーツ交換作業に慣れた現場技術者とのミスマッチから、苦戦が続いているようです。

一方の钣金塗装工場においても、程度の差こそあれ入庫減に見舞われていることには変わりはありません。ただ、これまでなら、保険修理では新品部品交換で問題なく済ませていたことが、顧客の目線が一変したことによって、ユーザーへの対応を親切できめ細かい対応を徹底することで、ディーラーから流れてくる顧客を取り込むことに成功している事例も見られます。

こうした钣金塗装工場は工場の外観や受入れ体制もしっかり整備されており、自動車保険の改定内容、リサイクル部品等の説明ツールも整え、接客技術が良好であることは論を待たないところです。

さらに、新車販売時のメンテナンスパックなどによって2回目の車検まで顧客を囲い込まれていましたが、事故が起きた場合、ディーラーを避けて钣金塗装工場に、保険を使った方が「損か、得か」を相談するケースが増加することが予測されます。

ここで顧客ニーズへの的確な対応でお客様



の信頼を勝ち取れば、以降の車検を含めて自社のお客様ユーザーになるチャンスも広がるというものです。今回の自動車保険等級制度改定は、钣金塗装工場から冷静に見れば、ピンチを好機に切り替える機会ともいえるのではないのでしょうか。

『NGPエコひろば』のホームページを、お客様ユーザーが困ったときに「ベストのおもてなし」を提供する、リサイクル部品を使用する優良钣金塗装工場の紹介サイトとして、積極的に広報活動に努めてまいります。

NGPエコひろばへの登録は、NGP組合員までお問い合わせください。

NGP 今月のCO₂削減量



リサイクル部品利用に伴う削減効果

※NGPをはじめとしたリサイクル部品販売事業12団体は、グリーンポイントクラブを作り、リユース部品、リビルト部品を利用することで達成できたCO₂削減量を利用者の皆様にお知らせしています。ご協力ありがとうございます。

NGP 平成25年8月： **6,277t** NGP 1月からの累計： **52,755t** (全12団体 1月からの累計) **94,153t**



リターナブル梱包材利用に伴う削減効果

※リターナブル梱包材の利用に伴う削減効果はNGP協同組合独自のCO₂排出量削減の取り組みです。段ボールに代えて、専用梱包材を繰り返し使用することを前提に削減効果を試算しました。

NGP 平成25年8月： **19.5t** NGP 1月からの累計： **196.3t**

NGP東北支部組合員のエコブリッジが「EVスーパーセブン急速充電器の旅」用車両を製作

NGP協同組合「EVスーパーセブン急速充電器の旅」に協賛



激励の挨拶をする経産省の菅原副大臣

日本EVクラブ（館内端代表）およびチャデモ協議会（志賀俊之会長）は9月24日より、各地のチャデモ（CHAdeMO）規格に準拠する急速充電器で充電しながら、ケーターハム・スーパーセブンをベースに製作したコンバージョンEVで日本を一周する「EVスーパーセブン急速充電器の旅」を開始しました。

これは、EV（電気自動車）の普及を目指す市民団体の日本EVクラブと、チャデモ規格に準拠する急速充電器の普及を目指すチャデモ協議会が、急速充電器の普及と啓発を促すために企画されました。

9月24日に経済産業省中庭で同省の菅原一秀副大臣などから激励の挨拶を受けて出発し、新潟から日本海側を北上し北海道へ。10月3日に青森から太平洋側を南下し仙台を経由し、14日には筑波サーキット（茨城県下妻町）で開催される日本EVクラブ主催の「日本EVフェスティバル」へ参加します。その後、南下し関西から四国を回り九州、屋久島、山陰、北陸を経て、11月17日に東京へ戻る予定です。

このEVスーパーセブンを、NGP組合員であるエコブリッジ（青森県八戸市）の中里明光社長率いる東北自動車、日本EVクラブ

指導監督のもと製作しました。

東北自動車では自動車整備業を約30年続けていますが、中里社長は「EVの普及によって自動車が従来のレシプロエンジン車から大きく変化しようとしているのを感じ、2008年からコンバージョンEVの製作を開始しました」といいます。その後同社は『日本EVフェスティバル』にも出場し、そして昨年2月に館内代表より依頼を受け、EVスーパーセブンの製作を開始しました。

中里社長は、エコブリッジでのリサイクル部品生産、東北自動車での自動車整備業に加え、「Reウエイブ」という会社で太陽光発電システムの販売も手がけています。

そのため、今回を含むコンバージョンEVの製作により、「レアメタルを用いたバッテリーやモーター、電子ユニットのリユース・リサイクル技術を学ぶことができました。同時に、自動車は今後スマートハウスなどにおけるエネルギー源のひとつとなるため、その仕組みを知らなければ今後の自動車整備業は成り立たないと感じられました」といいます。

中里社長は、「培ったノウハウを他の整備工場や钣金塗装工場、またNGP組合員に公開し、自動車大学校で実施しているEVスクー



エコブリッジの中里社長とEVスーパーセブン（手前）



「狭いエンジンルームにバランス良く搭載するのに苦労した」（中里社長）というリチウムイオンバッテリー。車体前後左右に装着されるパイプはバッテリー保護用のバンパー



EVスーパーセブンのボディ右側面に貼付されたNGP協同組合の協賛ステッカー

ルも継続して、若手技術者の育成に努めます」と、今後の展望を述べています。

NGP協同組合は今回、この「EVスーパーセブン急速充電の旅」に協賛しています。私たちはこれからも、最先端の自動車技術を組合員が学び共有するための活動を積極的に支援しつつ共有を図ることで、ハイブリッドカーやEVなど次世代自動車用リサイクル部品の品目拡充と品質向上に努めて参ります。ご指導ご協力をよろしくお願いいたします。

【日本EVクラブ】<http://www.jevc.gr.jp/2013>

多田自動車商会が小学生向け工場見学会を開催

小学生が自動車リサイクル部品活用による地球環境保護と経済的メリットを学ぶ

NGP組合員の多田自動車商会（本社：兵庫県神戸市）が8月10日に自社工場（兵庫県三木市）で、小学生を対象とした工場見学会を開催しました。当日は3～6年生の小学生9名とその保護者、7組16名が参加しました。

最初にリサイクル部品の概要を説明したうえで、エンジンテストのほかヘッドランプ・テールランプおよびドア・ボンネット・トランクの取り外し作業を実演し、黄ばんだヘッドランプとそうではないものの実物を見て

らいながら、厳しい品質基準をクリアした部品のみを登録していることを強調しました。

その後はフロン回収およびタイヤ・バッテリーの取り外し、タイヤとホイールの分離、解体車のプレス工程など、リサイクル部品生産の流れを紹介しています。

また、新聞紙を緩衝材として使用し段ボールを再利用した、ランプおよびドアの梱包作業を見学してもらい、地球環境に配慮していることをアピールしました。

工場見学後、小学生からは「リサイクル部



ヘッドランプの品質基準に関する説明を熱心に聞く小学生

品を使うことで値段が安くなることを知りませんでした」、「車をリサイクルできることがわかってうれしかったです。新品のドア・ガラスの値段が高いのでびっくりしました」、保護者からは「車1台をリサイクルすることによって環境にこれだけ良いとは知りませんでした」、「今後の車の修理にリサイクル部品を利用してみたいと思います」といった声が挙がり、小学生と保護者にとっても、そして多田自動車商会にとっても有意義な工場見学会になりました。

第22回初級営業マン研修会開催

価格以外で勝負できる営業マンをめざし 実践的な技術を習得

第22回初級営業マン研修会が9月20～22日の3日間、BumB（ぶんぶ）東京スポーツ文化館（東京都江東区）で開催されました。全国の組合員営業スタッフの中から計14名が受講し、NGPの歴史・組織の取り組み・三大信条の意義のほか、自動車リサイクル部品業界および自動車整備業界の動向などについて学びました。

また初日には、「物を買ってなんだろう。サービスを受けるってなんだろう」をテーマに、グループディスカッションを実施しました。2日目には「購入・利用を決めた理由」「不満を感じた時」「同じ商品・サービスを次も利用しようと思う時」の具体的事例を出し

合ったうえで、「何ができる営業を目指すか」について、各班が発表しました。

その結果、安さだけではなく付加価値のあるもの、期待以上のサービスを得られたものを購入しリピートしようと思う一方、商品そのものよりも店員やスタッフの接客対応の悪さに不満を抱くことが多いことに気付きました。そのうえで、お客様のニーズを引き出し考え、提案できる営業マンを目指そうという結論に達しています。

そして、最終日には営業会話のロールプレイングを行いました。コマゼンの内田雅之さんは「印象に残っているのは、訪問した際は用件を早めにはっきり切り出すということで



グループディスカッションの発表では自身の体験談を交えわかりやすく説明

す。余計な世間話などを先にすると、お客様は逆に警戒心を強めて、その後に悪影響を及ぼすとは、思いもよりませんでした」と、会話の組み立て方に新たな発見を得られたと述べています。

3日間にわたる実践的なメニュー豊富な研修を踏まえ、「価格競争だけではなく、自分自身で勝負ができる営業マンになる」（ワーブ、加藤恭章さん）、「お客様のことを常に考え、今、何が欲しいのか、何を求めているのかを答えて提案できる営業マンを目指します」（テラダパーツ、佐々木洋人さん）と、自己研鑽の決意を表明しています。

第5回初級生産管理者・フロントマン研修会開催

NGPシステムを核とした品質統一と 適正価格の重要性を再認識

9月20～22日の3日間、BumB（ぶんぶ）東京スポーツ文化館（東京都江東区）で、第5回初級生産管理者・フロントマン研修会が開催されました。初級生産管理者研修会に47名、初級フロントマン研修会に24名が参加して、NGPシステムの基本知識と運用ルールを学びました。

そのうえで、生産管理者はリサイクル部品商品化システムの流れ、程度説明の標準化、商品定義、車両入庫マニュアルについて細部にわたるまで説明を受け、正確かつ厳格な品質管理と商品登録の重要性を学びました。

またフロントマンは、その基本理念、お客様対応の基本とポイントを学習したのち、自

己販売分析を通じて受注納品管理表から弱みと問題点を発見しました。さらに受注から商品の納品、売上計上までの実践シミュレーションをおこなっています。

初級生産管理者研修会に参加したメタルリサイクル・千葉パーツセンターの祐川慎郷さんは「商品の品質を揃えるには、まずは社内での品質の統一化、適正価格の表示が大事だと感じました。自社のフロントマンとの情報交換を大事にして、自社全員同じ気持ちで、よりよい商品作りに力を入れていきます」と、社内全体の意思疎通を通じた品質統一を目標に掲げました。

初級フロントマン研修会に参加したジ-



初級生産管理研修会では細かなルールひとつ聞き逃さないよう参加者は真剣な面持ち



初級フロントマン研修会は白石講師のウィットに富んだ講義で理解もスムーズに

パーツの岸田匠央さんは「講師より、『フロントマンは他の人の仕事の上に自分の仕事が成り立っていることを忘れずに、目標売上金額を考えてほしい』というお話がありました。会社全体のためになる目標設定をし、毎日少しずつでもそれに近づくよう努力します」と、心を新たにしました。

そして、「商品定義に合った形状の取り方、傷の取り方をし、クレーム率を下げます」（オートリサイクルナカシマ、井上圭二さん）、「常に適正価格を念頭に安売りはせず、お客様に喜び、信頼していただける販売を心がけます」（拓殖商会、東孝一さん）と、生産管理者、フロントマンとしての決意を表明しています。

組合員情報変更

支部	会社名	変更内容	変更後	変更日
北関東	有限会社田崎商店	会社代表 住所（番地変更）	代表取締役 田崎琢也 〒307-0013 茨城県結城市中1594	25年9月1日
北陸	株式会社リペア	会社代表	代表取締役 金山征二	25年9月6日
北海道	株式会社辻商会	会社代表	代表取締役 辻 憲太	25年9月30日

NGP日本自動車リサイクル事業協同組合事務局

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1208 FAX:03-5475-1209
http://www.ngp.gr.jp/

株式会社NGP

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1200 FAX:03-5475-1201
http://www.ngp.co.jp/