

日整連、2017年度「自動車分解整備業実態調査」結果の概要を公表

総整備売上高が前年度から増加するも 整備要員の減少及び高齢化の現状も示される

日本自動車整備振興会連合会（日整連）はこのほど、平成29年度（2017年度）の「自動車分解整備業実態調査」結果の概要を公表しました。今回の調査結果は2017年6月末時点のデータで、そのうち売上高などは同年6月末時点に最も近い決算期分の数値を元としているため、実質的には2016年4月～2017年3月の実績となります。

それによると、総整備売上高は前年度比1.7%・931億円増の5兆4,875億円と、3年ぶりに増加しました。業態別では専業整備工場が同1.0%・196億円増の1兆9,947億円、兼業整備工場が同1.2%・77億円増の6,611億円、ディーラーが同3.1%・792億円増の2兆6,147億円、自家整備工場が同5.8%・134億円減の2,170億円でした。作業内容別で全業態合計の売上高をみると、2014年4月の消費税増税による駆け込み需要で初回車検の対象となる車両が増加した2年車検整備が1兆6,133億円と前年度より2.4%・381億円増加しています。その他の項目では1年車検整備が同3.8%・203億円増の5,597億円、定期点検整備合計が6.6%・224億円増の3,622億円、その他整備が1.7%・310億円増の1兆8,328億円と増加した一方、事故整備は1兆1,195億円で1.6%・187億円の減少となりました。

今回の調査時点での事業場数は前年度比60事業場減の92,001事業場、うち指定工場数は同128事業場増の29,983事業場でした。整備関係従業員数は534,279人

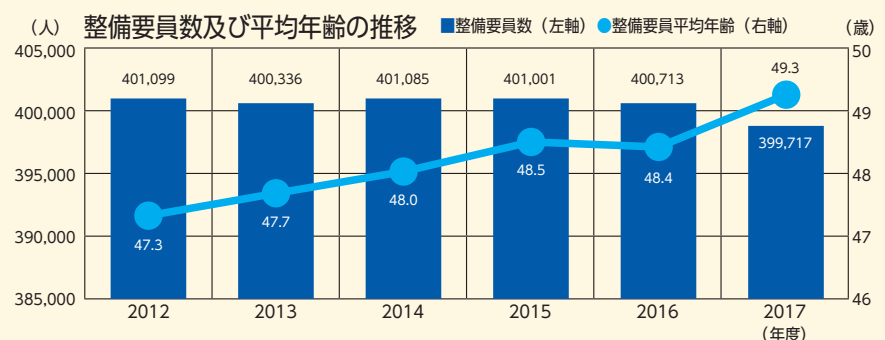
で同3,601人の減少、そのうち整備要員数は399,717人で996人減少、整備士数は336,360人で1,705人の増加となりました。その結果、1事業場当たりの整備要員数は同0.1人減少して4.3人となっています。また、整備要員の平均年齢（自家除く）は45歳と前年度より0.7歳上昇しており、整備要員の減少及び高齢化が確実に進行していることを示しています。

国土交通省や業界団体では人材の確保及び育成に向けた検討や対策を進めています。国内全体の少子高齢化も影響し、急激な好転は難しい状況と言えます。整備・修理工場には工程及び設備などの見直しも含めた人材不足への対応が求められているとともに、業界全体で採用した人材を定着させるための環境作りを進めていく必要があるでしょう。

2017年度 業態・作業内容別整備売上高

業態	作業内容	車検整備			定期点検整備				事故整備	その他整備	合計
		2年	1年	小計	12ヵ月	6ヵ月	3ヵ月	小計			
専・兼業	売上高	8,271	4,046	12,317	544	133	365	1,042	5,384	7,815	26,558
	増減額	+60	+134	+194	+58	+21	+49	+128	-137	+88	+273
	増減比	+0.7%	+3.4%	+1.6%	+11.9%	+18.8%	+15.5%	+14.0%	-2.5%	+1.1%	+1.0%
	売上高	5,944	3,411	9,355	359	100	319	778	4,009	5,805	19,947
	増減額	+98	+133	+231	+43	+21	+42	+106	-218	+97	+196
	増減比	+1.7%	+3.4%	+2.3%	+13.6%	+26.6%	+15.2%	+15.8%	-5.2%	+1.7%	+1.0%
ディーラー	売上高	2,327	635	2,962	185	33	46	264	1,375	2,010	6,611
	増減額	-38	+21	-17	+15	0	+7	+22	+81	-9	+77
	増減比	-1.6%	+3.4%	-0.6%	+8.8%	0.0%	+17.9%	+9.1%	+6.3%	-0.4%	+1.2%
自家	売上高	7,217	1,333	8,550	1,935	261	183	2,379	5,360	9,858	26,147
	増減額	+371	+166	+487	+33	+7	+6	+46	+10	+249	+792
	増減比	+5.4%	+9.5%	+6.0%	+1.7%	+2.8%	+3.4%	+2.0%	+0.2%	+2.6%	+3.1%
合計	売上高	645	218	863	100	45	56	201	451	655	2,170
	増減額	+381	+203	+584	+98	+61	+65	+224	-187	+310	+931
	増減比	+2.4%	+3.8%	+2.8%	+4.0%	+16.1%	+12.1%	+6.6%	-1.6%	+1.7%	+1.7%

(単位: 億円)



工場ルポ

主婦層を中心に多くの カーオーナーから選ばれ、 愛される工場作り

有限会社藤井鍍金塗装

代表者：藤井謙太郎社長
所在地：広島県福山市東手城町2-11-3



藤井謙太郎社長

直需獲得を目指し拠点を拡充

瀬戸内海に面する広島県福山市に本社工場を構える有限会社藤井鍍金塗装は、現会長の藤井克之氏が1968年に創業しました。2004年には認証工場認可を取得し、サービス対応力の強化を図っています。

鍍金塗装の入庫はディーラーなどからの請け負いが中心でしたが、2012年に自社管理顧客の増加を目指し、車両販売や整備サービスを提供するとともに鍍金塗装の受付を担う整備工場「くるま相談室」Pit F.KKを車通りの多い幹線道路沿いにオープンしています。「カーオーナー向けの店舗運営、サービス提供を考えたとき、老若男女すべてのカーオーナーをターゲットにすると、結局どのお客さんにも選ばれない

店舗になってしまうという危惧を抱きました。そこで「くるま相談室」Pit F.KKは女性客、それも主婦層にターゲットを絞った店作りを心掛けました」と、4年前に社長業を継いだ藤井謙太郎氏は話します。

「くるま相談室」Pit F.KKは藤井社長夫人の明子さんが店舗の運営を取り仕切っており、女性の視点を取り入れた装飾や心遣いが随所に見られます。店舗壁面はガラス張りにして明るく入りやすい雰囲気、サービス内容を示す看板にはかわいらしいイラストを用いました。子連れでも安心して訪れられるよう配慮した店作りは多くの女性客に受け入れられ、いまでは作業の待ち時間に子どもたちを店内のキッズスペースで遊ばせ、ドリンクを飲みながら談笑する母親たちの姿が見られるなど、地域の主婦

の交流の場として活用されています。

2015年には本社工場から車で20分ほどの距離にある福山市瀬戸町で鍍金塗装工場を経営していた知人から工場運営の引き継ぎを打診され承諾、現在は3拠点で営業しています。鍍金塗装は本社工場と瀬戸町の工場に対応しており月間平均処理台数は約100台、車検はおもに本社工場で15～20台、「くるま相談室」Pit F.KKでは車両販売のほかオイル交換などの各種整備点検、ボディーコーティング、シートクリーニングなどを提供しています。

ユーザーニーズを見つめて

「一度来店した顧客に再度工場へ訪れてもらえるサービスや対応を意識しています」と話す藤井社長は、修理の際にNGPリサイクルパーツを提案することが少なくありません。「NGPリサイクルパーツはキレイに洗浄しており、梱包もていねいです。部品の状態についてたずねた際の説明も分かりやすく、さらには実物の写真をメールで送ってくれるため、お客様にも安心して勧めることができます」と、個人客獲得にNGPリサイクルパーツが効果を発揮しています。

「少子高齢化や若者の車離れなどが囁かれるなか、この先鍍金塗装工場が生き残ることは簡単ではないと思います。先進安全技術など進化する自動車への対応に加え、ユーザーニーズに応え続けていくことが重要であると認識し、これからも顧客から選ばれる店作りを進めていきます」。顧客とのつながりを強化することを目的として「くるま相談室」Pit F.KKをオープンし、確実に個人客を増加させてきました。今後も顧客の要求を真摯に見つめ続けることで、地域から必要とされ、愛される工場であり続けることでしょう。



本社工場外観



本社工場内

「くるま相談室」Pit F.KKに設置された看板。サービス内容をイラストで紹介する



車両の販売、整備サービスの提供、鍍金塗装の受付を担う「くるま相談室」Pit F.KK



「くるま相談室」Pit F.KKの店舗内に用意されたキッズスペース

保険契約者に対する サービス品質向上につながった各種事例を紹介 リサイクル部品の活用促進に向け、 NGPが協力した取り組みも発表される

あいおいニッセイ同和損害調査(株)(以下、AD損調。黒田昌浩社長)は2月9日、あいおいニッセイ同和損害保険(株)(以下、AD損保。金杉恭三社長)本社センチュリーホール(東京都渋谷区)で「2017年度全国好取組み発表会」を開催しました。

同会はAD損調の各拠点において組織連携や調査力が発揮された取り組みの事例を発表することで、情報の社内共有を図るとともに、スタッフのモチベーション向上へつなげることを目的として、2011年度より開始しているものです。金杉社長をはじめAD損保の役員も多数出席された中、NGP協同組合の小林信夫副理事長、鈴木成幸専務理事、(株)NGPの杉本淳二専務取締役、石塚克美執行役員、谷洋紀課長も参加させていただきました。

5回目となる今回は、修理費の適正化や調査結果がサービス向上につながった事例を対象とした「調査業務部門」、人材育成へ向けた取り組みや、AD社損害サービス部門及び営業部門、代理店などと連携した事例を対象とした「組織連携部門」の二つの部門を設定しています。全国の技術調査部が両部門に該当する事例をそれぞれ選出したあと社内選考を実施し、それらを通過した4事例ずつ計8事例について、各調査部の代表者が発表しました。

組織連携部門で兵庫技術調査部の阪本正樹氏が発表した人材育成に関する取り組みのなかで、NGP組合員が協力させていだいた事案担当者向けのリサイクル部品生産現場の見学会が紹介されました。そして見学会を通じて事案担当者がリサイクル部品の品質を知り、自信を持って契約者へ提案できるようになったとの結果が示されています。

来場者による投票の結果、調査業務部門では特殊車の損害に対して契約者、損保、損調が連携し、多岐にわたる調査を実施することで、顧客満足につながった事例を発表した東北技術調査部の佐々木芳宏氏が第1位に、車両の損害情報や技術情報、事故当事者の人間関係を調査・検証し、不正請求

を防いだ事例を発表した東京技術調査部の西村昌行氏が2位に選ばれました。

組織連携部門では、ヘッドランプ修理の普及を目指し、サービスセンター、営業部門などと連携した事例について発表した埼

玉技術調査部の高瀬巧氏が第1位に、合同研修などの人材育成に向けた取り組みを通じて、サービス品質の向上につながった事例を発表した兵庫技術調査部の阪本氏が第2位となりました。



AD 損調・黒田社長(左)と握手を交わす小林副理事長(右)

NGP 今月のCO₂削減量



リユース部品利用に伴うCO₂削減量

平成30年1月: **3,152t**



リターナブル梱包材利用に伴うCO₂削減量

平成30年1月: **5.1t**

※自動車リサイクル部品産学共同研究会が、「自動車リサイクル部品による環境負荷低減効果の研究」の結果をもとに、NGPが販売したリユース部品の90品目(左右ある部品を含む)と115品目を対象に算出した数値です。

※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算出しております。

NGP組合員 かわら版

第14回初級生産管理者・フロントマン研修会、第28回初級営業マン研修会を開催

業界の変化や現状を認識するとともに
お客様のニーズに応え続けるための方法、心構えを学ぶ

第14回初級生産管理者・フロントマン研修会及び、第28回初級営業マン研修会が2月15～17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、生産管理者12名、フロントマン4名、営業マン10名の、計26名が受講しました。

1日目には佐藤幸雄理事長が登壇し、自動車リサイクル部品業界の動向やNGPの取り組みについて解説しました。そのなかで「今日のNGPリサイクル部品の品質は、厳しい基準を遵守して生産をしている組合員各社の努力によって成り立っています。しかし、品質の悪い商品を販売してしまえば、これまでの信頼を失いかねません。そのため、NGPはネットワークを構築すると同時に教育を最重要視してきました」と、同研修会をはじめとした各種教育の重要性を改めて

強調しています。

今回の研修会では初めての試みとして、NGP協同組合の各委員会メンバーが講師を担当しています。業界の最新事情に精通し、NGPの各種取り組みを最前線で動かしている担当者が講師となることで、より実践的な講習を展開することが可能となりました。

3日間の研修を終えて、（株）ナプロアースの齋藤昭彦さんは「お客様のニーズを探るため“受け身”の営業ではなく、“攻め”の営業を行い、提案型営業で“頼んでよかった”と言っていただけの営業

マンを目指します」と決意を表明しています。

（有）しのぶや みどり工場の渡邊詞音さんは「研修に参加して、部品は商品ではない、部品を厳しくチェックし美化してから商品になると学び、自分が扱っていた商品の大切さを知りました。商品を買ってくれるフロントマン、仕入れてくれる営業マンへの感謝の気持ちを忘れずに、仕事に取り組んでいきたい」と、研修を通じて日々の業務に対する自身の心構えが変化したことを実感していました。

受講者を激励する
佐藤幸雄理事長



NGP宝くじキャンペーン、 次回開催決定!!

ご好評頂いておりますNGP宝くじキャンペーンを次回も実施させていただき運びとなりました。次回はより応募しやすく且つ多くの方にご当選いただけるよう、当選者数も増やします。詳細は次号NGPニュース・Webサイトにて近々ご案内いたします。

プレゼントクイズ

Q. これは、
どの車種の一部?



クイズに正解した方の中から、抽選で3名様にクオカード1万円分をプレゼント!

下記の応募用紙に解答と必要事項を記入して、FAXにて「プレゼントクイズ」係までお送りください。ご応募の締め切りは4月25日到着日までとさせていただきます。

■下記の応募用紙に解答と必要事項を記入しFAX をお送りください。FAX 番号はお間違えないようお願いいたします。

「プレゼントクイズ」係 応募用FAX番号 03-5475-1209

解答	お名前	職業	電話番号	年齢	性別
				歳	男・女
住所：〒					
NGPニュースで取り上げてほしいテーマ：					

※ご記入いただいた内容は賞品の抽選・通知・発送のほか、今後の本サービスの参考とするためにのみ使用させていただきます。

組合員情報変更

支部	会社名	変更内容	変更後	変更日
九州	株式会社パーツライン	会社代表	代表取締役 多久島幹代	30年2月1日

1月号お年玉クイズの正解は、マツダのCX-5でした。ご応募いただいた方は99名、正解は77名でした。当選された方3名様にはクオカード1万円分をお送り致しました。今月も沢山のご応募お待ちしております。

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/