

自動車整備業界においては、総整備売上高が平成25年度にプラスに転じ持ち直しつつあるが、依然としてリーマンショック前の水準には戻っておらず、また、認証整備工場数は微増傾向であり、競争環境は厳しくなっている。近年、整備士養成の専門学校への入学者が大きく減少する等により、若年者の雇用が困難となっており、将来の不足が懸念されている状況である。さらに、高車齢化の進展や整備技術の高度化への対応が求められているが、一方では、顧客を維持・獲得するため、新たなサービスを展開している事業者の活躍も聞かれるところである。

このような状況を踏まえ、今後の整備行政の参考とするため、自動車整備に関わる関係者（自動車分解整備事業者、自動車車体整備事業者、損害保険会社（以下、「損保会社」という。）、自動車用品販売店）の方々を対象に最近の自動車整備事業の将来展望に向けたビジネスモデルに関する事例調査を行った。以下は、その概要を提言等の形式でとりまとめ、また、各調査項目における主な取組状況の説明、意見等を各論として記載したものである。

1. 概要

（1）魅力ある整備産業にステップアップするための提言

① 顧客サービスの向上（地域対応、ユーザーニーズへの対応）

地元の顧客・地域との繋がりを強化し、地元ユーザーのトータルカーライフをサポートする経営を推進していくことが重要である。

地域のユーザーが望んでいることを踏まえ、ユーザーに対するサービス提案を考え、実行することを通じて、幅広いニーズへの対応（点検整備、車検整備、車体整備、レッカー、自動車販売・買取、損害保険代理店（以下、「損保代理店」という。）、自動車用品店など）、又は専門的ニーズへの対応（車体整備主体、輸入車整備主体など）、更には事業者間での連携や集約化といった取組みの方向性がある。

特に、顧客との接点となる機会（オイルやタイヤの交換、点検整備などの機会や

インターネット上での情報発信等)をとらえ、顧客のニーズを把握し、メンテナンスが必要な箇所や時期といった提案を確実に行っていくことにより、顧客の信頼を獲得し固定化して生涯顧客としていくことが必要である。

メンテナンスパックは、点検の時期をユーザーにお知らせすることや、点検結果を踏まえた整備内容やその時期を提案する「見える化」だけではなく、定期点検整備の実施促進にも役立つものであり、一部の専門工場でも有効活用されている。

また、整備工場が行う作業に対し、ユーザーが実感を持って対価をお支払いいただけるよう、作業内容や部品を写真などにより「見える化」して提供することが、一部の整備工場で行われており、顧客に対する透明性向上に寄与している。

② 整備技術の高度化への対応

自動車の技術革新に伴い、整備技術の高度化への対応が求められており、スキャンツールによる故障診断・整備が必要となっている状況である。特に専門の場合、自動車整備振興会の技術職員による研修や技術指導といった支援の拡充が必要である。また、新技術等では、メーカーとつながりがあるディーラー工場等でなければ対応できない作業もあるため、ディーラー工場を含めた近隣工場との協力関係の維持・強化などにより整備技術の高度化を図ることが重要である。

また、スキャンツールの普及・活用を促進するため、排出ガス OBD システム (J-OBD2)に関するスキャンツール診断を点検項目化することや、スキャンツールによる検査を導入することについて、早期に検討を進めるべきである。

車体整備の分野においても、近年、各種装置の初期化・再設定のためのスキャンツールや、超高張力鋼板の補修溶接に対応するスポット溶接機の導入などの高度化が必要であり、必要な人材の育成を含め、その推進体制を早急に整備する必要がある。

一連の整備技術の高度化対応においては、電子装置等の新技術を理解する基礎を有する一級自動車整備士が中心的役割を担うことが期待されるので、その活用の仕組みの整備、優位性の明確化等について対応を進める必要がある。

輸入車の整備マニュアル等の整備情報について、国産車と同様に日本自動車整備振興会連合会（以下、「日整連」という。）の FAINES で情報提供する等の専門工場

が円滑に情報入手できる仕組み・体制を整備する必要がある。

さらに、特に地方部の指定工場では、検査機器の老朽化が進んでおり、新技術への対応、サービス向上を図るため、円滑な更新を促進する取り組みが必要である。

③ 人材の確保・育成

整備士養成の専門学校や短大等の卒業生を採用することに加えて、高校の卒業生を採用して自動車整備振興会の二種養成施設で自動車整備士に育成することや、一級自動車整備士資格や社内資格を活用して整備要員の意欲向上を図ることが重要である。また、技術レベルの維持・向上を図るため、自動車整備振興会や各種団体での研修による教育・訓練も重要である。さらに、経験豊富な高齢者を再雇用することで職場の戦力を維持するとともに、若手への技術伝承を図ることも大切であり、一部の事業者で行われている。

(2) 整備産業の将来に向けて国に期待する役割

- 1) 新技術に対応していくため、自動車整備振興会の技術職員による支援体制の充実、整備工場間での連携や集約化を図るとともに、地方部の専業等の整備工場でもスキャンツールを活用した点検整備技術の習得に向けた研修受講を容易とするための環境の整備をより一層進めるべきである。
- 2) スキャンツールの普及・活用を促進するため、排出ガス OBD システム(J-OBD2)に関するスキャンツール診断を点検項目化することや、スキャンツールによる検査を導入することについて、早期に検討を進めるべきである。
- 3) 車体整備の分野においても、近年、各種装置の初期化・再設定のためのスキャンツールや、超高張力鋼板の補修溶接に対応するスポット溶接機の導入などの高度化が必要であり、必要な人材の育成を含め、その推進体制を早急に整備する必要がある。
- 4) 一連の整備技術の高度化対応においては、電子装置等の新技術を理解する基礎を有する一級自動車整備士が中心的役割を担うことが期待されるので、一級自動車整備士の活用の推進やそのスキルアップの機会の確保が重要である。
- 5) 輸入車の整備マニュアル等の整備情報について、国産車と同様に日整連の FAINES

で情報提供する等、専業等の工場が円滑に情報入手できる仕組み・体制を整備する必要がある。

- 6) 老朽化している整備工場の検査機器や塗装ブースについては、新技術への対応、サービス向上を図るため、円滑な更新を促進する取り組みが必要である。
- 7) 钣金・塗装の分野を含めて整備要員の人材の育成・確保が課題であり、引き続き対応策を進めることが重要である。また、整備士養成の専門学校、短大等の学費負担軽減を図る支援策について、検討・対応を図る必要がある。さらに、退職した自動車整備士や元自動車検査員などの資格を有し、就業意欲のある者が円滑に整備工場に再雇用され、一層の活躍が図られる人材登録と求人の仕組みづくりが望まれる。

2. 各論

(1) 整備工場の経営環境

① 市場動向

- 1) 将来的に保有車両数が減少に転じることによる整備需要の減少や、整備単価や部品単価が安価な軽自動車へのシフトにより、今後、1台あたりの売上の減少が考えられる。
- 2) 5～6年後は車齢が20年、走行距離が20万^{キロ}の車も多く存在するようになり、整備需要の増加要因になるものと考えられる。
- 3) 現在、55歳以上の事業主が全体の半数以上で、65歳超の事業主のうち1/4は後継者不在であり、今後10年で1-2割の事業場が減少するものとする。ガソリンスタンド空白地域と同様に、整備工場空白地域が拡大する傾向と考える。空白地域の発生状況を把握できるか。

② 顧客獲得への取り組み

- 1) 都市部又は地方部といった地域や顧客世代の状況に応じて顧客を獲得していくためには、「定食屋」のような幅広いニーズへの対応（点検整備、車検整備、車体整備、レッカー、自動車販売・買取、損保代理店、自動車用品店など）、又は専門的ニーズへの対応（車体整備主体、輸入車整備主体など）といった取組みの方向がある。

- 2) 顧客との接点となる、オイルやタイヤなどの交換、点検整備、予防整備、車検整備や車体整備などの機会をとらえ、顧客との対話やその後のフォローを確実に行うことにより、点検整備、車検整備、保険などの獲得に結びつけている。また、インターネットを活用した顧客サービスや集客の手法も活用されている。
- 3) 損保会社では、損保代理店である整備工場への技術面、経営面の支援により、顧客獲得のサポートが進められている。
- 4) 車検の価格は競争により「安く仕上げる」「ユーザーに説明の上で整備」に二極化している。
- 5) 自動車ユーザーの立場では、メンテナンスパックは点検整備を確実に実施する切っ掛けとなり、定期点検整備実施率の向上も可能となるものとする。専門工場でも、メンテナンスパックを提案して顧客を獲得している。
- 6) メンテナンスパックの入庫・実施状況などの情報を FAINES のサーバで管理できれば、FAINES の利用率向上が見込まれるものと考えられる。

③ 地域社会とのつながり

- 1) 社員発意による地域でのチャリティイベント、地域でのボランティア活動、職場体験への学生の受入れなどが、整備工場と地域社会とのつながりとなっている。
- 2) 自動車整備事業は地域密着型の産業であるため、地域社会とのつながりが重要。

(2) 店舗の魅力向上

① サービス・価格の可視化への取り組み

- 1) サービスと価格の可視化のため、工場にプリンタとデジカメを配備し、作業前後の部品の写真を顧客に提示している。
- 2) 作業状況の写真をネット上で顧客に提示することでサービスを可視化している。
- 3) スキャンツール診断を点検項目に追加することも検討してはどうか。
- 4) 一級自動車整備士がいる店、コンピュータ診断認定店、エコ事業場認定店など企業イメージを向上させるための宣伝材料としても活用できる。自動車整備振興会 HP の「最寄りの整備工場紹介」サイト等でアイコン化してアピールする方法もある。

② 環境への配慮

- 1) 水性塗料が普及しないのは、欧州は日本より規制が厳しいからではないか。水性塗料は寒冷地での保管に課題があることや、国産品の開発が進まないため外国製品が利用されている状況である。
- 2) フロンガスの回収データを収集するための環境整備が必要ではないか。

(3) 人材の確保・育成

① 人材の確保

- 1) 整備要員、钣金塗装要員の確保が課題であり、新規採用について、これまでは国、整備事業者とも待ちの姿勢であったが、今後は積極的な PR 活動、職場訪問の受入れなどが必要と考える。また、専門学校や短大の立場では継続して採用してもらえるような仕組みが期待されている。
- 2) 高校卒を採用して社内で教育し、自動車整備振興会の二種養成施設で整備士資格を取得させる場合も多い。
- 3) 1店舗に1人が採用される状況では競争意識が芽生えないため、離職率が高くなっているものとする。
- 4) 外国人整備士については、日本特有の中小整備工場では顧客対応があり、言葉などコミュニケーションが取れず難しい。部門ごとに役割分担されているような大手の整備工場、钣金塗装工場等では可能性があるかもしれない。
- 5) 私立の専門学校は、公立の高等職業技術専門学校などに比べ、学費負担が大きい。そのため定員割れと聞いている。学費への助成が必要ではないか。

② 人材の育成

- 1) 社内資格制度を活用して一級自動車整備士などの整備要員の意欲向上に役立てている。
- 2) 一級自動車整備士同士が集まる「一級自動車整備士会」はインターネット上で全国に広がっており、自主的に勉強を行っている。
- 3) 一級自動車整備士は学びたい意欲が高い。新技術を学んで知識を積んでいくことで、差別化が生まれる切っ掛けとなる可能性がある。任意参加で一定レベル以上の

整備士を対象とし、新技術に対応していく研修の実施も考えられる。

- 4) 钣金塗装分野でも整備士のような資格制度の導入を検討する必要があるのではないか。
- 5) 一日が費やされる技術研修に整備士を派遣することよりも、目前の車検で売上げを稼ぐことが優先される状況であるが、今後、排出ガス OBD システム(J-OBD2)の診断が点検項目化されれば、技術研修の受講増に繋がるのではないか。
- 6) 技術系研修の需要は増加し、また、集合型から訪問型に需要が移行している。
- 7) 新技術に対応していくための点検整備技術を習得できる場が必要。ディーラーには自社技術を習得する機会があるが、専門については課題。
- 8) 整備士不足により自動車整備振興会等の技術研修への参加率が低い。一般の整備工場でも研修受講をより容易とする方策を講じるなど、自動車整備振興会を通じて人材確保、育成を支援してほしい。
- 9) 顧客対応は整備要員が行う方向に注力し、フロント業務も担当している。

③ 高齢者の活躍の拡大及び技能の伝承

- 1) 定年制を廃止し、従来の定年時に給与を見直した上での雇用を可能とした。熟練した高齢者が継続して就業し、また、若手への技能伝承も行われている。さらに自動車整備士等の資格を有する退職者の一層の活用を図るため、そのような方々を登録するような仕組みがあれば活用したい。
- 2) 自動車整備の分野では概ね 70 歳程度まで就業可能であり、特に車体整備では技能と気概があれば高齢での就業が可能と考える。一方、電気・電子等の分野では新技術の習得が必要であり、高齢者の場合は習得に困難があるものとする。

(4) 自動車の新技術に対応するための整備技術の高度化

① 整備技術の高度化対応

- 1) 自動車技術の高度化に対応するため、整備技術の高度化は必要。スキャンツールによる故障診断・整備を必要とする自動車の普及が進み、スキャンツールについては、自動車の新技術対応について早期にサポートする体制の整備が必要。
- 2) 専業等の整備工場に対応できない故障診断・整備が発生した場合に備え、自動車

整備振興会の技術職員による支援体制の充実やディーラー工場をはじめとした近隣工場との連携が重要。

- 3) なお、HV など自動車の新技術に対応できることを宣伝すること等で受注増に繋がられることも考えられる（日整連のコンピュータ・システム診断認定店の取得）。
- 4) 輸入車の整備マニュアルや回路図等の整備情報について、国産車と同様に日整連の FAINES に掲載する等の情報提供がなされるべき。また、基本的な整備作業について、日本語での情報提供があれば活用したい。
- 5) 車体整備分野でも、各種装置の初期化・再設定のためのスキャンツールや、近年導入が進んでいる超高張力鋼板の補修溶接に対応するスポット溶接機の導入などの高度化が必要。また、塗装ブース等への支援があれば活用したい。
- 6) 指定整備工場で導入された検査機器が老朽化している場合、新技術への対応、サービス向上を図るため、円滑な更新を促進する取り組みが必要である。

② 研修などによる教育・訓練

- 1) 特に、自動車販売をしておらずディーラーとの関係が希薄な過疎地の専門工場の場合、自動車メーカーからの技術研修の案内が無く、新技術への追従が困難。スキャンツールが活用されておらず、市場に対応できていない。自動車整備振興会による研修や技術指導等、ディーラー工場を始めとした近隣工場との連携などが重要と考える。
- 2) 整備士の育成では、電子制御の流れを考える技能よりも、機械に触れて覚えることが中心であったが、一級自動車整備士には電子装置をはじめとした新技術を理解する基礎があるので、今後は一級自動車整備士を中心に対応を進めることで十分に対応できるものと考ええる。
- 3) ディーラーとして整備主任者に向けたスキャンツール研修を開催しているが、受講者は 60 歳超の事業場責任者であり、内容の理解が困難な状況