

令和4年第2回サービス部会運営委員会議事録

日時 令和4年6月27日(月)
場所 熊本県自動車会館 3階 特別会議室
出席者 井上 雄一朗担当理事
松尾 太八運営委員長
工藤 浩則委員長 源川 厚蔵委員 末永 一徳委員 藪田 征司委員 岩田 武委員
黒木 良一委員代理 松本 隆一委員代理
佐藤 直樹係長(熊日広告社)
事務局 松本 伸二専務理事 羽田野 晃央事務局長

○井上担当理事挨拶

おはようございます。本日はお忙しい中、サービス部会運営委員会にお集まり頂きありがとうございます。本日の議題は、運営委員の改選と、第6回熊本県新車ディーラー愛車無料点検キャンペーンについて、それに、エンジニアの待遇改善についてとなっております。皆さんで活発に意見を出し合ってくださいと思います。特にエンジニアの待遇改善については、最終的に「工賃原価」を上げていくことまで考えており、まずはメンテナンスパックの料金を見直す事で、エンジニアの待遇改善につなげていければと考えています。今年の重点項目として、これから取り組んで参りますので、どうぞよろしくお願い致します。

○松尾運営委員長議事進行

議題1、役員改選について

事務局より資料に基づき説明。候補者の推薦案が提示された。

【役員】

運営委員長(部会長) …熊本スバル自動車(株) 末永一徳部長 (新任)
副運営委員長(副部会長)…日産プリンス熊本販売(株) 奥村徹執行役員営業副本部長 (再任)
副運営委員長(副部会長)…熊本三菱自動車販売(株) 金田明雄サービス部長 (新任)

【運営委員】

昨年改選ルールに則り各グループから運営委員の候補者を選出し推薦された。

Aグループ

ネットヨタ熊本(株) … 工藤浩則取締役 (再任)
熊本トヨペット(株) … 中山英治取締役サービス部長 (新任)

Bグループ

日産プリンス熊本販売(株)… 奥村徹執行役員営業副本部長 (副運営委員長) (再任)
(株)南九州マツダ … 松島貴幸課長 (新任)

Cグループ

熊本スバル自動車(株) … 末永一徳部長 (運営委員長) (新任)
熊本三菱自動車販売(株)… 金田明雄サービス部長 (副運営委員長) (新任)

輸入車グループ

(株)シュテルン熊本 …… 江上祐二次長（新任）

大型グループ

UDトラックス(株) …… 林輝昭カスタマーセンター長（新任）

事務局から上記改選案を議場に諮ったところ、全員意義なく了承された。

議題2、第6回熊本県新車ディーラー愛車無料点検キャンペーン開催について

熊日広告社佐藤様よりキャンペーンについての説明がなされた。

開催期間 令和4年7月2日(土)～10日(日) 9日間

愛車点検11項目

- ①バッテリー②ベルト類③エンジンオイル④ブレーキフルード⑤冷却水⑥タイヤ空気圧
⑦タイヤ溝深さ⑧タイヤ亀裂損傷⑨ランプ点灯状態⑩ランプ汚れ損傷⑪保険内容診断

広報関係の説明

TVCM 4社120本 ラジオ CM40本

印刷物提出物の説明

B2ポスター 各拠点へ到着済 チェックシート 各本社へ到着済

チェックシート 中間報告日時7月8日(金)12時迄

最終報告日時7月14日(木)迄必着

提出先 熊本県自動車販売店協会

事務局から補足説明

7月4日(月)に書簡及びデータを各販社へ配信する旨の報告があった。

チラシに関しては、データがありますので、事務局まで申し出て下さい。

議題3、今年度の重点取り組み(追加)案について

- ① 愛車無料点検キャンペーンの代替え案について

事務局から事前に提出いただいた回答を説明(資料参照)

議長から提案

年末の部会までに何をどのようにするか、何らかの方向性を付けたい。

○各委員の意見

井上担当理事

営業の目線では、スズキ販社殿が現在展開されている「キャンペーン+時期に応じた点検をプラス」した案が良いと思う。皆さんの意見を集約すると、この愛車無料点検キャンペーンを続けた方がよいという意見が大半の様ですが、次回に繋がる何か仕掛け作りをやっていきたい。

工藤委員

「訴え方」をもう少し考えてみたい。現状は自社客をメインに来店してもらい成果を上げている。

末永委員

お客様にとって何が一番喜ばれているか考えてみると、地域の「ごみ拾い」も良いのでは。

※ネットヨタ熊本殿が取り組みされている。全社ではなく地域限定のボランティアでやっている。ずっと以前からの「伝統」

藪田委員

ごみゼロウィークは SDGs絡みで、自販連のサービス部会の名前を残す意味合いから出した。部会の名前入りのごみ箱の設置などはどうか。変わった考え方もかもしれないが、我々はこの活動をやっていると、サービス部会の PR を考えた。

岩田委員

大型の販社とは、中身がちがうところが多いが、整備の内容を追加変更し、ブレーキシステムなどの項目追加をしてはどうか。

松本委員

来店誘致を目的としたツールとしてやっている

黒木委員

続けたほうが良い。来店客が少なくなっているのので、サービス入庫客以外のお客様への提案として、車中泊をされるユーザーのニーズに応え、アウトドアグッズの割引販売を実施。

藪田委員

次につなげるため、プレゼント等を実施するという案。
タイヤ販売時にメーカーとタイアップし、プレゼントを渡した。

松尾委員長

ディーラーとして出来ることを考えて、アピールしてみる。
メカニック(現場)からは、土日集中で苦情も出た。

熊日広告社佐藤様(消費者目線)

企画としては良い企画だと思います。なので継続してみてもいいのではないでしょうか。

担当理事

来店して頂いたお客様に、次回入庫とか、代替え提案とか、何か一つでも成果につながるようなものが欲しい。

販売店協会への要望

整備振興会へお願いしているが、マイカーを車検に出すとき、「トランクの荷物を降ろさなきゃ。」と、皆さんが思うようなPR をして頂きたい。販売店協会でも CM を考えて欲しいので検討お願いします。

② サービスエンジニアの待遇改善策

事務局から 17 社の提出回答を説明

○ 各委員の意見

工藤委員

全国的に見直しを迫られている。現場に出向き、現状の把握や不満の声を聴いて、改善できるところは改善していく。ソフト面ハード面それぞれに取り組んでいる。

末永委員

当社はメーカー主体で大きく変化してきている。給料を見直しメカニックへの報奨金について議論残業して目標達成はダメ。今後の課題で、目標達成の105%で報奨金を出すなど、標準時間も考慮する人財昇格などに取り組み、年収が上がる様な施策している。

黒木委員

インセンティブとして単月でのコンテストをやっている。

離職する理由を、プロジェクトチームで分析中。

藪田委員

営業よりサービス部門に力を入れている状況。最近のエンジニアは恵まれているのではないか。休日が取れない状況があるので、特に新人は、土日祝日は休みとしている。(ローテーション)
新しいメカニックは入ってこないし、更に辞めていくという現状から、やる気を持たせる仕組み作りが必要と考えている。

松尾委員長

夏場、エアファン付きの作業着の配布や工場全体を冷やすエアコンの導入、更に、エンジニアへの報奨金は、目標に対し達成率90%からでも支給するなど、金額的にも増えてきている。それでも、最初がいいが2～3年経つと、それが当たり前になりモチベーションが下がってきてしまう。考え直さないといけない。今後、更に意見を集約し「改善」を進めていきたい。

以上で、第2回サービス部会運営委員会を終了した。

令和4年第2回サービス部会

日時 令和4年6月27日(月)
場所 熊本県自動車会館 3階 特別会議室
出席者 井上 雄一郎担当理事
松尾大八運営委員長
工藤浩則委員長 源川厚蔵委員 末永一徳委員 藪田征司委員 岩田武委員
黒木良一委員代理 松本隆一委員代理
中島健会員 中山英治会員 工藤真二会員 松島貴幸会員 金田明雄会員
金澤英顕会員 磯川英修会員 沼野隆会員 松嶋昇会員 江上祐二会員
田中博明会員 林輝昭会員 北里佳樹会員
与座公弘事務所長(JAF 熊本支部)
佐藤直樹係長(熊日広告社)
事務局 松本伸二専務理事 羽田野晃央事務局長

○井上担当理事挨拶

みなさんこんにちは。本日は暑い中お集まりいただき、ありがとうございます。午前中の委員会でエンジニアの待遇改善について、多くの意見が出て会議が長引いてしまいました。本日の会議の内容は、運営委員の改選案の承認と、第6回熊本県新車ディーラー愛車無料点検キャンペーンについて及びエンジニアの待遇改善について、となっております。皆さんで意見を出し合って、活発な議論をして頂きたい。年内をゴールとし、皆さんから出された意見をまとめ、来年の方針として発表出来るようにしたい。県内の全ディーラーの舵取りが出来るような方策が出来ることを期待しています。ご協力お願い致します。

○松尾運営委員長議事進行

議題1、役員改選について

事務局より委員会の報告があり、候補者の改選案が提示された。

【役員】

運営委員長(部会長) …熊本スバル自動車(株) 末永一徳部長 (新任)
副運営委員長(副部会長)…日産プリンス熊本販売(株) 奥村徹執行役員営業副本部長 (再任)
副運営委員長(副部会長)…熊本三菱自動車販売(株) 金田明雄サービス部長 (新任)

【運営委員】

昨年改選ルールに則り各グループから運営委員の候補者を選出し推薦された。

Aグループ

ネットヨタ熊本(株) … 工藤浩則取締役 (再任)
熊本トヨペット(株) … 中山英治取締役サービス部長 (新任)

Bグループ

日産プリンス熊本販売(株)… 奥村徹執行役員営業副本部長 (副運営委員長) (再任)
(株)南九州マツダ … 松島貴幸課長 (新任)

Cグループ

熊本スバル自動車(株) …… 末永一徳部長 (運営委員長) (新任)

熊本三菱自動車販売(株)…… 金田明雄サービス部長 (副運営委員長) (新任)

輸入車グループ

(株)シュテルン熊本 …… 江上祐二次長 (新任)

大型グループ

UDトラック(株) …… 林輝昭カスタマーセンター長 (新任)

事務局から改選の案を議場に諮ったところ、全員意義なく了承された。

その後、新役員のみ末永部会長並びに金田副部会長2名からそれぞれ挨拶があった。

議題2、第6回熊本県新車ディーラー愛車無料点検キャンペーン開催について

熊日広告社 佐藤様よりキャンペーンについて説明がなされた。

開催期間 令和4年7月2日(土)～10日(日) 9日間

愛車点検11項目

① バッテリー②ベルト類③エンジンオイル④ブレーキフルード⑤冷却水⑥タイヤ空気圧
⑦タイヤ溝深さ⑧タイヤ亀裂損傷⑨ランプ点灯状態⑩ランプ汚れ損傷⑪保険内容診断

広報関係の説明

TVCM 4社 120本 ラジオ CM40本

印刷物提出物の説明

B2ポスター 各拠点へ到着済 チェックシート 各本社へ到着済

チェックシート 中間報告日時7月8日(金)12時迄

最終報告日時7月14日(木)迄必着

提出先 熊本県自動車販売店協会 事務局 羽田野迄

事務局から補足説明

チェックシートに関しては、7月4日(月)に書簡及びデータを各販社へ配信する旨の報告があった。チラシのデータについては、事務局まで申し出て下さい。

議題3、今年度の重点取り組み案について

① 愛車無料点検キャンペーンについて

<サマリー>

大半の販売店は継続してやっていく意見が多かった。

課題として、

1, 土日に入庫が集中し、メカニックの負担が大きくなった。

2, 回を重ねるごとに間口が狭まり、CR客に頼る傾向となる懸念がある。

3, 無料点検きっかけによる来店客をどういう成果につなげるのか、次回入庫であったり、代替提案だったり、中身の検証も必要。いずれにしても、点検項目や告知について、今後の検討の余地があるのではないかと、運営委員会で出た意見の報告がなされた。今後、委員会で十分審議したい。

井上担当理事より

まとめると、基本的には継続していく意見が多かった様に思います。今後、運営委員会で更に検討を重ね、意見がまとまりましたら部会にて、ご報告致します。

季節毎の提案(シーズンメンテナンス)が出来、お客様から「いいね」と言われるような企画が出来ればと思います。今年の12月か年明けには、皆さんへ今後の方針をご報告したいと思えます。

議題3, サービスエンジニアの待遇改善について

〈サマリー〉

エンジニアの待遇改善は、各社、重点取り組み事項として考えられており、暑さ寒さ対策を含めた環境改善や、休日含めた働き方への対策等、色々な改善案を実施されている。

残された課題としては、

- ① 給与面での格差・・・営業部門との差
- ② 仕事に対する「やりがい」を如何に持たせるか。
となっている。

井上担当理事より

エンジニアの定着率の問題や、給与の格差などもあるが、エンジニアは時間に追われて毎日を過ごしている。その為、仕事を通じた成長感や充実感などを感じる余裕が出来ない。今後、待遇改善のための最終手段としては、工賃原価の話になってくると思えます。委員会でも話をしていますが、ゆくゆくは熊本県下全ディーラーへ展開出来たらと考えております。その際は、皆さん、是非ご協力をお願いします。

参考資料

メンテナンスパックの料金表 (参考までに)

JAF 熊本支部からの報告

与座事務所長より事業実績の報告があった。(詳細資料参照)

各指標について事務局から報告

- ① OSS 継続検査 申請実績
- ② 車検費用に対する法定費用の即時回収率

次回開催 令和4年8月19日(金)11時00分～ 3F 特別会議室 運営委員会のみ開催

以上で第2回サービス部会を終了した。