

令和4年第4回サービス部会運営委員会議事録

日時 令和4年11月12日(土) 11時00分～
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
末永一徳運営委員長
金田明雄副運営委員長 中山英治委員 工藤浩則委員 松島貴幸委員
江上祐二委員 林輝昭委員 松本隆一委員代理
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。週末のお忙しい中、サービス部会運営委員会にお時間を頂き、ありがとうございます。本日の議題である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は、昨今の働き方改革やエンジニアの待遇改善にもつながる話で、今後継続していくのか、他の案を企画するのか、来年の部会まで委員会で検討していこうと思います。またサービスエンジニアの待遇改善については、大変厳しい状況となっておりますが、皆さんで意見を出し合ってもらい、情報交換をした上で、何が正解なのか見極めて行きたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。

○末永運営委員長議事進行

議題1、①愛車無料点検キャンペーン代替え案について

これまでの出た意見を纏めてみると、このキャンペーン自体は良い取り組みと思う。

課題として、

- ・週末、現場への負担が大きい。点検項目を削減するなど、見直しが必要。
- ・キャンペーンを重ねるごとに、マンネリ傾向となり「新規客」の取り込みが出来ていない。

告知方法を再検討。SNS や LINE 等を活用してはどうか。プレゼント・ノベルティを活用するといった案も出ている。

各委員の意見

工藤委員：今まで通りが良いが、告知方法の見直しが必要。

インスタなどメーカーの許可が必要なところもあるが、見直し後、メーカーの許可のもと現在進めている。

金田委員：キャンペーン自体はこのまま続けたい。現状、入庫客のみの実績となっているが、ノベルティ等の活用で付加価値が出来れば良いと思う。のぼり等の告知も良いのではないかと。(3号線で本社みな一斉に)改善してみてもどうか。

江上委員：認知度がまだ低い為、年代を絞ってターゲットを明確にして実施してみてもどうか。若い方向けにインスタやラインなどを活用。Web告知などのデジタル媒体に力を入れてやってみる。新聞告知よりも良いのではないかと。メーカーとの規約等、ハードルもあるが、やってみる価値はありそう。

松本委員：店舗へ「台数割り当て」でやってみるも伸び悩んでいる。当社はご無沙汰客の取り込みを重点に実施しているが、土・日に集中してしまう為、エンジニアへの負担は

大きい。だが、お客様からは喜ばれているので続けてはいきたい。

井上担当理事

新規客は減少、入庫客は自社客ばかりでエンジニアへの負担が増えることが課題。有益とする為には、もっと新規のお客様を増やすことと次につながる成果を出さないといけない。元々、4月の震災時に展開していた。次回、4月の中旬頃を目安にゴールデンウイーク前の点検をPR。土日を除く平日に実施するというのはどうか。また、点検だけではなく、保険証券の情報獲得にノベルティを使うとか、何かプラスになる成果が欲しい。

中山委員 : 今回、9日間で実施したが、当社は月・火 休みとなるので7日間しかない。もう少し日数を伸ばしてはどうか。時期的には4月に戻して実施してみてもどうか。

事務局から、

新車合同キャンペーンで使用している赤いのぼりの様なキャンペーンのぼりの作成や統一でのWebデザインを使った広告を企画してみてもどうか

ノベルティについては、今後皆さんで考えて頂きたい

開催時期については4月が良いとの事で

井上担当理事

動画を使った広告案はどうか。次回までに、ラフ案をお願いしたい。

②サービスエンジニアの待遇改善策

これまでの意見を集約してみると

1) 賃金が低い(報酬も)給与マーヅンの見直しが必要。

原資となるサービス価格設定の見直し

メンテナンスパックなど(しかしながら会社ごとに制約がある)

2) 働き方改革については、週末 土・日の休みの取得について、例えば第3土曜日を定休日にするなど会社ぐるみの取り組みが必要

3) やりがい 資格を取るなど技術のレベルアップを図る。それに対する適正な評価等。

各委員の意見

松島委員 : 当社も手当の大幅拡充をメーカーに打診中で時間がかかっている。営業サービスの給与体系委の見直しを図っている。検査員手当など改定大幅に拡充しているが年収が大きく上がるには時間がかかりすぎる。

林委員 : 大型販社では、全国的に新入社員と言え、外国人技能実習生ばかりである。

等級試験に合格すれば手当が付くが、年単位の施策となる。改善中です。

また、残業時間も多く交代で定時で帰れる体制づくりを検討中。

人が入ってこないのが、現状であり切羽詰まっている状況。

末永委員 : やめていく人も多く、休日を増やす様に取り組んでいるが難しく、営業とサービスの賃金格差が大きく見直しを図っている。

井上担当理事

: 営業の誘致のやり方に重点を置き取り組んでいる。10時の来店客が10時10分にくる。サービスエンジニアは10分間何もすることがない。いろいろ取り組んでみたが

分単位で誘致の取り組みをお願いしている。トヨタメーカーは生産調整に入り、これだけ新車納期が遅れていれば、2年後3年後の入庫台数は激減。目標達成したら報奨金を出す。この取り組みしかないかも。就業時間内でどれだけやるか質の問題が出てきている。

工藤委員：ハード面ソフト面両面で対策を打っている。所得を増やす方向で企画計画中年収を増やす方向で見直し。課題としては、報奨金制度の見直しを計画中。エンジニア不足で店舗に対しての目標設定が難しく少ない人数であれば、どうしても残業発生は仕方ないかも。売り上げは伸ばして収益を上げないといかないのでむつかしいところである。
スタッフ不足なので納引きをやめて来店して頂く様持ち込みをお願いしている。洗車においては、室内清掃は有料化とする。(負担が大きくなっている)
納引きの有料化 洗車の有料化 など業界全体で取り組んでいきたい。

事務局から

○車検入庫時の荷物おろしキャンペーンについて

チャイルドシートは荷物ではないので除外 デザインの荷物は工具等の写真に差替え、あと乗用車のトランクにゴルフバックの写真があると伝わりやすい等の修正意見があった。次回修正案を提示しポスターとして展開、各店舗へ配布予定。

○電子車検証について

11月24日に業務部会で詳しく説明会を開催。

電子車検証についてのQ&Aを配布。車検証の読み取りに関する動画を視聴。

○令和5年1月より、軽自動車の継続検査窓口での納税証明書の提示が不要となる。

○情報共有

TSMC進出によるエンジニアの離職があった。(1社・4名 ベテラン含み)

○納車・引き取りの有料化の推進について

○洗車・室内清掃の有料化について

・各社それぞれの対応となっている為、足並み揃え推進していければと考える。

次回開催 令和4年12月19日(月) 17時30分～ キャッスル
サービス部会と業務との合同部会

以上で、第4回サービス部会運営委員会を終了