

PART

7

回答工場の声

回答工場の声

今回のアンケートでは、自由回答という形で多くの意見を頂戴し、工場経営や技術、また業界に対する提言など様々な声が寄せられた。これらすべては貴重な意見、指摘として無駄にする

ことなく、誌面の都合で集約したところもあるが、できる限り、钣金塗装工場の声をありのままお届けする。

同業者はもちろん、車体整備業界に携わる多くの方々の目に触れ、この業

界の現実を知るよい機会としてもらいたい。

なお、自由回答というスタンスであるため、頂戴した意見に対する説明やコメントは差し控えさせていただく。

工場経営面から今一番関心のあるテーマや問題点

- ・エイミング作業とそれに伴う特定整備認証の概要
- ・消費税10%、キャッシュレス決済、ペイ払い
- ・水性塗料への切り替え。成功事例が知りたい
- ・業界動向。業界全体の底上げについて
- ・固定費の削減、資金繰り
- ・SNSの活用と在庫促進
- ・働き方改革による売上げの減少
- ・若手技術者不足をどう補うか？ 外国人労働者の規制が厳しく、メリットが感じられなくなってきている
- ・顧客を増やし、お客様をトータルサポートしたい
- ・最新車体の修理には今後多額の設備投資が必要となる。少ない投資で高い利益が可能なツールや技術の探求
- ・保険会社の払い渋り（自然災害が影響しているのか？）
- ・钣金塗装工場の弁護士法72条違反
- ・保険会社に文句を言われずにお金を取る方法
- ・レバーレートが安い。誰に言えば上がるのかも不明。この時代に5,940円ではやっていけない
- ・レバーレートの見直しと、保険会社の考える指数の作業範囲の把握
- ・第4次産業革命との向き合い方と2020年以降の自動車修理工場のあり方、生き残り方
- ・将来的な自動車の進化（ぶつからない技術・自動運転・車体の素材など）
- ・カーシェアなどによる保有台数の減少
- ・钣金塗装工場の合併、設備の共有
- ・高騰する材料費及び産廃費用の修理代への転嫁方法
- ・実作業時間と車両滞在時間の効率化
- ・事故が減るのは良いことだが、技術を活かせる他の修理や塗装を考える必要がある
- ・先進安全自動車や進化のスピードが速すぎて、それに対応する修理技術や知識の習得、時間の確保ができない
- ・若者の業界離れと関心の低下
- ・加齢により調色が困難になってきた
- ・業界の今後は？ 零細企業は生き残れるのか
- ・今70歳。いつまでやれるかな

見積り作成時において何かトラブルや困っていること

見積りソフトについて	・ 部品データがない。新型車や細かい部品など、部品点数を増やしてほしい
	・ 価格の反映が遅い。部品価格が不定期で上がるし、変わり過ぎ
	・ オプション部品、社外部品の価格が分からない。知りたい
	・ 輸入車の指数やレーバレートが分からない
	・ 車種のグレードが分からない、絞り込めない。車台番号でグレードが分かれば良いが、型式指定、類別でデータが出ない場合に苦労する
	・ 付随作業が出てこない
	・ 作業の流れで入力できない
	・ 中古部品を使う時にすぐ金額が出せない
	・ 見積りソフト自体ユーザビリティ性に欠ける
	・ 補修塗装指数が安い
指数について	・ ソリッド塗装が安過ぎる
	・ バンパーの材料代を増やしてほしい
	・ 内板骨格修正指数と実情が合っていない見積りシステムでは修理できない。少な過ぎる。整備振興会の工数を見習ってほしい
	・ 内部損傷やアライメント・電子デバイス等の追加加算額の変化
	・ 脱着時に破損しやすい部品が分からない。複合的に必要な作業が指数に反映されていない
	・ 自研センターの指数が合わない車や作業が増えてきた
	・ エイミング作業などの指数設定
協定について	・ 保険会社に請求しても取れない工賃がある
	・ 損保が対応単価を強制してくる。地域相場レーバレートの強要
	・ 保険会社との見積りに差があり過ぎる
	・ 他の工場には、「このくらいでお願いしている」などと言われる。納車後に入金がないので問い合わせると、「過失割合が決まっていない」と言われて半年から1年ほど入金が遅れる。クォーターパネルを交換したのに、ロッカーパネルの塗装を認めてもらえない
	・ 見積りソフトにある項目だけだとザルの見積りしかできないため、新たな項目を自分で打ち込むが、それは認められないと保険会社に言われる
	・ 指数で出しているのに、なんとなくの値引き要求がある
	・ 塗装材料比率にクレームがつく（PCソフトの初期設定を要求してくる）
	・ 産業廃棄物処理費用が認めてもらえない。レーバレートUPが容認されない
	・ 塗装材料費が合わなさ過ぎる。損保会社が14%などで算出してくるが、そもそものレーバレートが低いので、都市部に対して材料の購入費は同じなのに、材料費が安くなる
	・ もっとスピーディーに見積りを作成したい
その他	・ 実際の作業が指数に表示されないので漏れる
	・ 指数の理論的な把握ができていないこと
	・ お客様のニーズを的確に把握しているため、トラブルはない
	・ リサイクル部品の高騰が激しい。安価で修理したくても高くなってしまふことがある
	・ 見積り作成のフロントがほぼ钣金未経験のスタッフである
	・ 見積りソフトの値段が見合う入庫がないので手書きで見積りしている
	・ 他社の根拠のない見積りが安過ぎる
・ 社長しか見積りができない	

PART7

営業及びフロント業務で何かトラブルや困っていること

- ・フロント事務と現場を経営者が兼任しているため、電話対応、見積り、保険協定等がスムーズに処理できない
- ・钣金見積り、商談できるスタッフが少ない
- ・顧客管理ができていない
- ・保険業務に時間が掛かる
- ・電話対応や接客マナーに困っている
- ・一見の飛び込み来客で未回収や悪質クレマーの不安から断る傾向にある
- ・お客様との口約束が多く、言った言わないでトラブルになる場合がある。事を大きくしないようこちらが譲歩し、損をすることがある
- ・クレマー体質のお客が増えたのと、支払いのトラブル
- ・お客様がお金に対してシビアになり、価格をすぐに比較される。無理な要求（納期や金額）や過度な要求をされる
- ・見積りソフトを使用していない会社の価格が異常に安く困っている
- ・保険会社からの出張見積り依頼が多い。修理につながらないものも多い
- ・営業せずに仕事を得ている状況なので、仕事が減った時に対応が遅れそう
- ・顧客一人ひとりに時間を取り、接客したい
- ・部品の供給遅延
- ・ディーラーの顧客の囲い込み、全体的な台数の減少

ハンマリング・溶接及び钣金作業で何かトラブルや困っていること

- ・2000年以降の車は直すのが難しくなった。高張力鋼板の修理が、指数で設定されている時間で終わらないことが多い
- ・アルミパネルや樹脂が増えてきたので、修理しにくい
- ・旧車が多く、非防錆鋼板の錆処理に苦戦している
- ・最新スポット溶接機が高額で導入できない
- ・クォーターパネル溶接の歪みをもう少し抑えたい
- ・溶接機がかなり古いので、条件出しと溶接作業が非常に困難
- ・ドアパネルの钣金、高張力鋼板の絞り
- ・ホンダNシリーズのサイドシルパネルが硬くて钣金で引き出すのが難しい。サイドシル交換作業、センターピラー等の溶接条件を満たせない。メーカーの要求する溶接スペックをまとめてもらわないと分かりにくい
- ・ハンマリングが苦手なので、パテを多く使うことが多い
- ・プレスラインが多くて複雑
- ・部品交換作業が増えている。工賃で利益が稼げない
- ・業界に明確な品質基準がないため、指数を使用したら価格に合わせて品質が低い工法が選択されることになり、素人ほど品質が悪く儲かる
- ・工具の種類が多すぎて設備投資が増える
- ・熟練技術者の高齢化