

ディーラー内製工場の現状と課題

— 本日はご多用のところご参加いただき、ありがとうございます。まず、皆さんの自己紹介及び所属部署についてご説明をいただけますか。

古市（ホンダ）

私が所属するリフレッシュセンターは栃木県にあり、初代NSXのリフレッシュを担当しています。3年ほど前、この部署の中にBPグループが発足しました。本日はそのグループで実務を担当している小出、原も参加させていただきます。

海老本（マツダ）

マツダでは、販売会社の窓口である国内営業本部と技術的な支援を担うカスタマーサービス本部の二つの本部で、BP領域をサポートしています。私は国内営業本部・営業推進部内のサービスチームで、サービスビジネスを中心として販売会社に向けた支援を行っています。

高橋（マツダ）

カスタマーサービス本部にある商品サービスプログラム部には、パーツカタログや整備書を作成するサービス資料企画グループ、診断機を開発する診断サービス企画グループ、商品サービスプログラムグループの3グループがあります。私は商品サービスプログラムグループの中にあるBPサービス性開発&サービス設備・機工具チームに所属しています。

湯原（トヨタ）

当社のBPサービス推進室は、企画

を手掛けるプロジェクトグループ、販売会社のBP内製工場・店舗間の連携などの改善を支援する改善支援グループ、新型車への修理を技術的に検証する技術開発グループ、販売会社のエンジニアの教育を担当する人材育成グループの4グループで成り立っています。私自身はBPの担当になってから3年が経ち、ようやく全体のことが分り始めたかなというところです。

石川（日産）

私が所属している日本アフターセールス本部は、主に販売店の営業・サービスを支援する部門になります。その中で私は特に塗料の水酸化へ向けた活動に注力しています。

湯浅（日産）

グローバルアフターセールスエンジニアリング部は、サービスマニュアルやオーナーズマニュアルを作成しています。その中で私は主に整備や钣金塗装の教育を担当しています。

— ありがとうございます。それでは、議題に移らせていただきます。ボデーサービスの国内市場は、残念ながら年々縮小傾向にあると認識しています。そのような環境下において、各社ボデーサービスをどのように位置付けているのか、お聞かせください。

石川（日産）

市場についてはご認識の通りで、日産では钣金塗装総入庫台数が2019年度の32万台から2020年度は27万台と84%まで落ち込みました。これは事故件数の減少に伴うものですが、钣金塗装事業の収益という観点で言うと厳しい状況になっています。

売り上げ減少の影響を最小限に留めるため、見積り精度向上を目指した取り組みを進めています。その結果2020年度の単価は約20万5,000円と、前年から約3%上昇しました。

— 見積り精度を上げるための活動とは、具体的にどのようなことをしたのでしょうか。

石川（日産）

湯浅の所属するグループで、生産性支援や見積り教育などを行っている効果が少しずつ数字に表れていると考えています。一方、3%上昇した理由としては、損傷程度が大きい入庫の割合が増えたことも一因にあると認識しています。

湯原（トヨタ）

石川さんの仰る通り、钣金塗装の入庫は安全装備の普及などで減少していると思いますが、市場そのものがなくなるわけではないと考えており、钣金塗装事業は今後も販売会社におけるビジネスの柱の一つであると認識しています。

入庫台数が減少している状況にはありますが、車を直さずに乗り続けているお客様も少なからずいらっしゃいます。そのようなオーナーに対する修理提案などにしっかり取り組むことで入庫を確保し、今後も钣金塗装をビジネスとして成り立たせていくことが大切だと考えています。

— トヨタ系販売会社においても、2020年の入庫台数は減少したのでしょうか？

抑えることで収益性改善を支援したいと考えており、新型車や新技術を開発する際には、修理に高額な設備投資が必要となることのないよう検討を重ねています。また、修理のしやすさという観点から、部品の構成や溶接箇所を検討し、新型車開発を進めています。

高橋（マツダ）

部品の構成の検討とは、最小単位で補修部品を提供することなども検討しているということでしょうか。

小出（ホンダ）

部品の構成については、部位によって考え方が変わります。たとえばサイドシルやピラー部については小さく提供したほうが作業しやすい車がある一方で、リヤフェンダーなどはもう少し大きく、カットしやすい位置で部品を提供してほしいという要望があります。そのような現場の意見を取り入れて、部品の構成を検討しています。

先進安全技術や新素材への対応

— ホンダ社では自動運転車レベル3の技術を搭載したレジェンドを発売されましたが、レベル3に対する内製工場の対応や設備投資などはどのようにされているのでしょうか。

小出（ホンダ）

レベル3の自動運転車のエイミング機器は非常に高額で、またサイズも大きなものになってしまいました。一方で、今回は限定100台のリース販売としたため、全国に修理設備を配備するのは少し負担が大きいと考え、我々の工場1拠点で修理を請け負う方式とし

ました。

フレームが損傷したものについてはそこで修理を請け負い、それ以外の作業については販売会社のサービス工場での対応が可能です。そのため钣金塗装工場においては、今回のレベル3の登場によって新たな設備が必要になるということはありません。

— フレームに損傷が波及している車両は、すべてメーカー側で修理するというのでしょうか。

小出（ホンダ）

そうです。同車が採用したレベル3のシステムでは各種センサーの位置精度が非常に重要で、3D計測やその後のエイミングをしっかりとやらなければなりません。そのすべてに対応する設備を全国に配備することは少し難しかったため、メーカー側での対応としました。

湯原（トヨタ）

レジェンドのレベル3について、どのレベル以上の損傷をメーカー側で修理し、どの程度であれば販売会社に対応してもらうという基準はあるのでしょうか。

小出（ホンダ）

今回のレジェンドでは、レーダーとLiDARというセンサーを使っているのですが、この二つのセンサーが事故の影響で違う方向を向いてしまう軸ズレを起こした場合、車両側でそれを検知することができます。それを検知した車両については、メーカー側で直すという判断になります。

— 先進安全技術対応を目的とした特

定整備認証制度が施行されましたが、電子制御装置整備認証の取得状況についてはいかがでしょうか。

小出（ホンダ）

販売会社のサービス工場については、経過措置4年の間に100%取得を推進しています。販売会社経営の内製工場についても、当然同じく経過措置内での取得を推進しています。取得率については、はっきりとした数字ではないですが現状6割程度と認識しています。

海老本（マツダ）

点検基準の改正により、特定整備の経過措置の条件に合致していない指定工場においては、保安基準適合証が切れない車種が出てきてしまいます。そのため、まずは指定工場を中心に取得を急いでいる状況です。

湯原（トヨタ）

我々も経過措置の間に取得すべきという認識です。また高橋さんが仰ったように、指定整備工場の取得が優先されて進んでいます。

湯浅（日産）

販売会社のサービス工場については、当然取得100%を推進しています。钣金塗装内製工場については、子会社や別会社として内製工場を運営している販売会社もあるため、正確な取得率は把握できていません。

— 近年、軽量化を目的とした新素材採用が進んでおり、それに伴い修理技術も変化してきているかと思えます。それら新素材を含め、各種新技術を受けた補修領域における対応を教えてください。