

指数の運用上、取替を上回る工数の計上は望ましくない

——本日はご多用のところ座談会にご参加いただき、ありがとうございます。本日は、バンパー脱着・取替時の付属品の取り扱いと、新品バンパー取替時の補修塗装指数の運用方法について、皆様からご意見を頂戴したいと思います。

まずは、バンパー脱着・取替時の付属品の取り扱いについてうかがいます。

太田 バンパーの中にマーカーランプやフォグラмпが入っている、入っていないなど同じ車種でも付属品が異なることがあります。なので、私の場合は、その修理の工数と別途オーバーホールとは書かず、修理作業とオーバーホールをまとめた工数を計上しています。

松本 修理の時は、脱着作業にオーバーホールを加えて計上しています。その際、それが標準装着品なのか、それともオプション部品なのかを見極める必要がありますので、その車両のグレードなども調べます。もし、違うグレードのものだと思ったらすべて計上するようにしています。

調べ方については、使用している見積りシステムでグレードの違いを調べられますが、経験上、車両を見れば、だいたい見当がつきます。初見の車や若いフロントマンであれば、なかなか分からないかもしれませんが、やはりこの辺りは経験値が物を言うと思います。

西本 基本的には、項目を脱着・分解として取替の工数を入れて計上してい

ます。私は指数の運用上、取替を上回る工数というのはあり得ないと考えています。

さらにその上で、その付属品が純正なのかオプションなのかをカタログで調べて、オプションであれば別途、脱着の工数を計上しています。

——グラフを見ると、他項目に振り分けて計上しているという方が約1割いました。こちらについて、いかがお考えでしょうか？

永縄 私も基本は、西本さんと同じ考え方です。脱着作業というのは取り外して、取り付けるだけの作業を指します。あくまでも指数を使って見積りを作るのであれば、分解作業などが発生した場合には取替作業に非常に類似した数値になるだろうと思います。

とりあえずバンパーを修理するのであれば、見積書の記載上はバンパー修理という項目を一つと、バンパー脱着作業の項目、それから取替作業から脱着作業を引いた差額をバンパー分解またはオーバーホールという項目を加えています。ただし、それ以外にオプション装備品や社外部品が付いている場合は、さらにその付属品の脱着を別途計上しています。

他項目に振り分けて計上すると回答した方の見積書を見たわけではないので判断はつかないですが、個人的には理解しづらいと言わざるを得ません。

——元アジャスターという立場から西本さんはどのように思いますか？

西本 現状、私が知っている損保会社数社では、脱着・分解の項目に取替指数を計上することを基本運用としていて、こちらが何も言わなくても損保会

社のほうからそのような見積りが提示されます。先ほど永縄さんが言われた通り、脱着と取替の工数の差が付属品の脱着工数に該当するのかなと解釈しています。

永縄 個人的な意見ですが、取替作業における部品の取り外し作業と、脱着作業における部品の取り外し作業というのは、厳密に言えば手間がかなり違うと感じます。

西本 同感です。損傷状態にもよりますし、すんなり取り外せるかどうかとも違います。また、取り付けるのに苦労することもありますね。

永縄 本来、私たちがもう少し突っ込んで、本当に掛かった手間の工数を計上し、認めてもらえるようにしたいのが実情です。

太田 たぶん他項目に振り分けて計上するというのは、指数にない骨格系の部位に振り分けているとかではなく、新たに行を作って分解・脱着として計上しているということではないでしょうか。恐らくバンパーのオーバーホールとか、分解修正の作業を他に割り振っている人はいないと思いますので、日本語のとらえ方の違いかもしれません。

西本 金額を割り振っているということとは考えられませんか。たとえば、钣金修正に0.2を振り分けるとか。

松本 これは取替の工数を使わずに、脱着の工数しか使っていない人の考えかもしれません。なので、他項目というのがオーバーホールを指しているの

——工数がない作業を認めてもらうのに何かエビデンスみたいなものは提出されていますか？

西本 私は基本、日付と時間が分かる写真を提出するようにしています。

太田 私も必ず写真は付けるようにしています。

それとディーラーオプションなどは、カタログに記載されている時間を参考にすることもあります。ただ、記載されているのは取り付け時間だけです。私たちは取り外してから取り付けますから書かれた時間の2倍を認めてもらうように交渉します。

またオプションパーツは、発売から3～4年ほどで手に入らなくなることも多く、そうすると一からパーツを作らなくてはなりません。昔、トヨタから発売されたシャア専用オーリスのパーツ補修の依頼があって、一からパーツを製作するのに定価の4倍近く請求したことがありました。

——それは認められたのですか？

太田 認められました。認めてくれなかったらやらないって言いますから。シャア専用ではなくなるけど、それはカーオーナーに説明していただきって言いました。

松本 先日、当社でもトヨタ・オリジンが入庫して苦労しました。くしゃくしゃになったドアパネル2枚を交換したいのですが、もう部品供給がなかったの、60時間掛けて钣金修理、組み付けをしました。また塗色も黒色のソリッドだったので、ひずみを抜くのに苦労して、結局、塗装作業にも40時間くらいかかりました。

やはり掛かった作業時間を計測することは大事だと思います。実際に当社では、過去に1台ずつストップウォッチで時間を計測したり、今では1時間おきに何の作業をしたのか日報を書いてももらったりしています。その記録を基に仕上がった車を見て、スタッフとなぜこんなに時間が掛かったのかを確

認し、見積書に反映させています。

だから、根拠を示すのにフロントと現場が密にコミュニケーションを取りながら見積書を作るのがベストだと考えています。

金額の多寡にとられ過ぎず、足りない項目をきちんと計上する

——ここで2つ目のテーマに移ります。新品バンパー取替時の補修塗装指数の運用について、皆さんにお聞きしたいと思います。

太田 色なしの新品バンパー取替時に補修塗装指数をそのまま計上したことはありません。この時間でできるわけがないというのが、私の考えです。

計上の仕方ですが、まず色付きと色なしの部品価格の差を参考にします。古い車であればあるほど差が大きいので、適宜、調整しながら見積りに反映しています。

松本 私も補修塗装指数は使っていません。指数を見て、色なしバンパーの下地処理の有無や、単体塗りなのかボデーと同時作業なのかだったりを加味して工数を出しますが、最後は感覚に頼るところが大きいです。

補修塗装指数は単体塗りで考えていないので、調色作業や準備時間は別で計上しなければいけません。そういうのを足していくと、そこそこの金額になると思います。もしかすると、こういった指数の考え方を皆さん把握していないのではないのでしょうか。

——では、ボデーとバンパーの同時塗装であれば、指数通りで問題ないということですか？

