

合理的な見積書を作るために 必要なものとは

前回は振り返る

本誌2023年11月号特集「合理的な見積り実践」において、現役アジャスター2人、元アジャスター1人、ボデーピア研修所講師の永縄俊裕氏の4人に4点の見積書を講評してもらった。

「見る気になれない見積書」、「日常的にこんなに高い見積書を作っているのか」、「本当に作業をしているのか写真がないため疑わしい」など記者の想像の超える厳しい声が挙がり、言葉を選んで書いてもなお手厳しいと言わざるを得ないものとなった。それは、損保会社と工場の距離が縮まっていないことの現れでもあった。鈹金塗装工場の売上げの7割が保険修理であることを踏まえると、その距離感は工場の経営そして存続に直結するとも言える。見積書を作成する上で、距離感を埋めるにはどうすべきなのだろうか。

双方が納得できる 見積書のために

ある工場の社長は「アジャスターは工場の苦労を理解しようとしなさい。仮に現場アジャスターは理解を示していても、その上席はいかに支払いを抑えるかしか考えていない。いつまでも鈹金塗装工場は泣き寝入りをするしかない」と愚痴をこぼす。確かにその通りだが、損保会社も企業である以上、株主、社員、加入者のために利益を確保する責務がある。少しでも利益を追求したい工場、少しでも支払いを抑えた

い損保会社。両者が反対の思惑を持つ以上、双方が納得するために必要なのは正しい請求なのである。

しかし、その正しい請求ができていると胸を張って言い切れる工場はどれだけいるだろうか。損保会社が数十年間に及び指数対応単価を適正に上げてこなかったことに対して、日本自動車車体整備協同組合連合会が損保会社を相手に団体交渉を行ったのは記憶に新しい。

それは事実ではあるのだが、だからといって「指数対応単価を上げなかった損保会社が悪い。うちらはその分を少しでも取り返すだけだ」と請求金額から下げられることを念頭に、最初から上積みをして請求していないだろうか。

前回のまとめにおいて元アジャスターが「本来ならば値切り額0円にしていくのを目指すべきで、見積り金額が高くても安くてもしっかりと説明できるように知識のビルドアップが必要」と話をしている。だが、工場が値切り額0円を目指した時にアジャスターがどのように動くのかは記者には予想がつかない。それはアジャスター個人の知識や経験による部分が多いからである。また、アジャスターも会社員である。「見積書をいくら減額したか」によって成績とボーナスにつながるので必死になるのも理解できる。

しかし、それを甘んじて受けるわけにはいかないのは工場側も同じである。むしろ企業体力規模を考慮すると譲歩

すべきは損保会社側だと考えることもできる。

今、時代は変わりつつある。BM社の事件と同時に損害保険会社の修理料金支払いの問題も白日の下に晒された。今後は金融監督庁の監視の下、これまでのようなアジャスターによる根拠のない値引き交渉は淘汰されていくだろう。

そして、我々車体整備業界も変化していかなければならない。修理費用ありきの見積もりではなく、正しい修理作業工程に沿った見積書が求められるのだ。そして見積書は車体修理作業内容のエビデンスとして記録されていく。

今後もし実作業と見積書の内容に齟齬があれば、その車体整備工場が批判される側となる。そのような事態を避けるためにも、損害保険会社を納得させる正しい修理方法に則った見積もりをしなければならない。

エビデンスとしての写真

鈹金塗装工場だけにとどまらず、損保会社、そして世の中にも衝撃を与えたBM社の保険金不正請求問題。それまで人の目が向くことが皆無だった自動車補修業界が不名誉な形で注目を集めることになった。その問題に端を発し、業界内外で注目を集めることになったのが【エビデンス=根拠】である。

BM社の件も修理のエビデンスに欠けていたからこそ不正の温床になったのは間違いないだろう。これまで業界内の不正は内輪でしか知られず業界全

体が批判されることはなかった。そのため不正をして行政処分を受けた工場が出て対岸の火事ではいられた。しかし、この1件は衆人の注目を浴びたことで業界全体が疑われ、対岸だったはずの我々の足元に火が付いたのである。

どれだけ口で正しさを説いても、裏切られた経験がある人間は簡単には信じてくれない。見た目では分かりにくい商品を販売する钣金塗装業界はこれまで技術と信頼によって営まれてきた。しかし、BM社の不正問題により、長年培ってきた信頼は大きく損なわれた。今までのようにお互いの信頼関係で行われた作業が許されなくなってしまった現状、大切なのは「正しい修理を正しく行った」というエビデンスなのである。

そして、この業界で言うエビデンスとは「修理写真」であり「作業証明書」であり「見積書」である。今回の講評では元アジャスターはどの見積書に対しても写真に対してコメントしている。それだけ写真の重要度が上がっているのである。前回の特集時に「見積書は会社の看板、写真は顧客に損害を視覚的に理解させるカタログ」とコメントした現役アジャスターがいた。

今一度、写真の重要度を理解した上で、作業前、作業中、作業後を撮影し、エビデンスとして残して顧客への説明、正しい請求、そして自社を守るために役立ててもらいたい。

見積書講評を始める前に

今回の講評では有識者3人のほかに、本誌隔月連載中の「とある工場の仁義ある戦い」に登場するA社長にも見積書を見てもらった。

アジャスターとしての経験を持つ2人、自身も钣金塗装工場を経営する永縄俊裕氏、そして「みなさんの考え方を参考に勉強させていただきたい」と底辺から這い上がりを目指す未だ成長過程にあるA社長。

それぞれの視点で钣金塗装工場の看板である見積書とカタログである写真を見た感想を述べてもらった。他社の見積書、有識者3人、駆け出し钣金塗装工場社長の意見。そこには見積書を作る上でヒントとなるものが確実にある。これらのコメントを活かし、損保会社との距離を縮める合理的な見積書の作成に役立ててもらいたい。なお、今回紹介する4点の見積書はすべて協定済みのものである。

見積書を講評した有識者紹介



現役アジャスター

某保険会社勤務、全国の指定工場認定に携わる



元アジャスター

某メガ損保にてアジャスターの指導などにたずさわる



永縄俊裕氏

钣金技術者兼ボデーリペア技術研修所講師

勉強しに来た人



とある工場のA社長

本誌連載「とある工場の仁義ある戦い」に登場するA社長。前回、見積書を提出してボロクソに叩かれて泣いた過去を持つ