

指数をめぐる様々な課題と、 自研センターの現状とこれから

脱着・取替指数の前提となる 作業の最新化

自研センターは、保険金支払い業務の適正化や自動車修理技術の向上を目的に、国内の損害保険会社が共同で出資し1973年に設立され、事故車修理の見積りソフトに収録される事故車修理における標準作業時間（指数）を作成している会社組織である。同社は主要な国産車・輸入車の構造調査、修理作業の実態調査等を行い「基表方式」（最小単位の作業ごとに算出した単位時間「基表値」を用いる方法）で指数を作成している。

1985年以前、自動車の修理にかかる標準作業時間は、個々の車種やモデルごとに、脱着、取替、钣金、塗装といった作業一つひとつを実際に計測して算出されていた。しかし、この方法では標準作業時間（当時は指数ではなかった）策定に膨大な時間と労力がかかり、効率化が求められていた。そこで考案されたのが「基表（基表方式）」である。

初期の基表は、自研センターが1985年以前に蓄積してきた修理作業の実測データを分析し、ボルト1本の締め付けやスポット溶接1点といった、作業の最小単位にかかる時間を割り出したものであった。この基表が完成したことで、実際に修理作業を観測することなく、修理に必要な部分の構造を調査するだけで指数を策定することが可能になった。

現在の「指数テーブルマニュアル」では、基表は、自研センター創立以降、リサーチ工場で300台以上の事故車修理作業時間の調査を行い、データ化したもの、と説明されている。

指数は日本国内で作られる見積書において標準的に使用されており、業界のスタンダードとなっている。だが、その算出根拠となる基表の内容や車両の仕上がり品質は、第三者に公開されていない。また、多くの車体整備事業者からは、一部の指数が示す標準作業時間では作業を終えられないという意見が多く存在しており、情報の透明性の欠如は、消費者にとって整備内容や価格の妥当性を判断する上で大きな障壁となっている。

指数は現状と 乖離しているのか？ それを扱う側にも問題が

では、自研センター指数は現状と乖

離しているのだろうか？ 本誌では自研センターの指数はあくまで標準的な作業の『目安』であり、個別の車両状態（錆、過去の補修歴、特殊な構造）によって適用されるべきものであるとの考えている。

自研センター側も指数の適応を現場に押し付けているわけではなく、指数は、自研センターが定めた標準的な作業条件及び作業方法の下で測定・算出した「標準作業時間の目安」としている。一方で、実際の事故車修理は、損傷の程度や作業環境などにより大きく異なるため、指数と実作業時間が乖離するケースが生じることは前提として認識しており、見積り工数の算出に当たっては、「指数をそのまま適用するのか、実作業時間を考慮して適宜調整するのかについては、最終的には指数ユーザーである工場側に判断していただく」とし、作業に合わせた柔軟な対応を呼びかけている。



指数の現在地とこれから

～指数を知る……その成り立ちと考え方～

指数はいかにして作られるか

——指数を作成する際には、車両のどのような点を調査しているのか

まず、メーカー作成の修理書を入手し、指数作成担当者だけではなく、修理技能者も含めて細部まで読み込み、どのような指数作業項目を作成するか、その指数は基表方式で作成できるのか、作業観測が必要なのかを議論。

その上で車種別の脱着・取替指数では、実車を使い、指数作成に必要な部品の固定方法の種類や個数、トルク管理の有無、作業時の姿勢、取り外す部品が、車両本体に固定されているのか、あるいはバンパーなどの主要な部品に取り付いているのかなどを一つずつ確認し、作業時間に影響する要素を整理・分類している。

溶接パネルの調査では、車両のボデーを分解し、パネル構成や各パネルの板厚などを一つひとつ確認する。併せて、接着剤やシーラーがどこに何センチ使われているのかを確認し、使用個所の情報もすべて記録している。

また実際の作業を想定して鋼板の重なり枚数、材質や厚み、作業時の姿勢（上向き・下向きなど）、溶接方法（スポット溶接・プラグ溶接など）といっ

た、作業時間に影響する要素を整理・分類する。

これらの調査結果を基に、基表方式にて作業時間を集計するとともに、必要な作業観測時間を計上し、最終的な指数値を算出する。

——作業を複数回行うと習熟して作業時間が短くなる傾向があると予想されるが、その点はどのように考慮されているのか。単純な平均値では実態と合わないのではないか、という声もあるが

当社の経験則からは、作業時間は単純に回数を重ねるほど短縮されるものではないと考えている。

実際には、作業手順を理解している前提であっても、1回目は確認しながら進めるため時間がかかる傾向にある。

2回目は慣れにより短縮されるが、3回目以降は慣れによる影響から、かえってわずかに時間が増える「揺り戻し」のような現象が見られる場合がある。

このように、作業時間は一定のばらつきがあるため、単純に回数を重ねれば重ねるほど時間が短縮するものではないと考えている。

事故車見積りを取り巻く環境変化に伴う市場の声や動きに対して

——指数の前提条件（標準的な作業）を満たしてもなお、実際の作業時間と著しく乖離する場合、工場側は「実際に要した時間」で請求すべきとされているが、これについてどう考えるか？

指数は、自研センターが定めた標準的な作業条件及び作業方法の下で測定・算出した「標準作業時間の目安」である。指数のベースとなるデータは、自研センターの工場施設において、一定の前提条件下で収集している。

一方で、実際の事故車修理は、損傷の程度や作業環境などにより大きく異なるため、指数と実作業時間が乖離するケースが生じることは前提として認識している。

そのため、見積り工数の算出に当たっては、指数をそのまま適用するか、実作業時間を考慮して適宜調整するかについて、最終的には指数ユーザーである工場側で判断していただくものと考えている。

——国交省の見積書標準様式に記載さ