

CONTENTS

もくじ

はじめに	2
第 1 章 変化必須の整備業界	10
ディーラーの再編と民間整備工場の商機	10
深刻な整備士不足	13
さらば若い日本人整備士	16
ベテラン整備士を苦しめる原因	19
ASVの普及と事故整備売り上げへの影響	22
後継者不足で廃業する整備工場	24
第 2 章 想像を超える自動車構造の変革	28
EV時代の整備工場	28
移動の概念を変えるコネクティッド・カー	33
技術対応必須のADASと自動運転	39
第 3 章 新しい価値観が創り出すモビリティサービス	44
自動車を所有しない価値観の誕生	44
月々定額カーリースの魅力	46

カーシェアリングと整備工場の役割	49
将来訪れるライドシェア需要	53
MaaSが変える未来の交通	57
第4章 新たな制度への適応と成長	62
継続検査OSSは整備業界デジタル化の第一歩	62
整備業界を守った特定整備認証制度	65
電子化された車検証はどう使う?	69
IT化を加速させたOBD検査	74
第5章 DXで儲ける整備事業	80
整備工場のDXはWebサイトから始まる	80
Web集客で差をつけるSEO対策	84
地域密着の整備工場こそMEO対策が重要	87
SNSが変える整備工場の未来	90
MAサービスは顧客に寄り添う最強DXツール	97
ネット予約システムは人手不足の切り札	101
便利過ぎる今どきの整備業務管理システム	106
整備工場のキャッシュレス化はメリットがいっぱい	110
整備工場でレジアプリは使えるか	114
効率化も経営分析も簡単な会計ソフト	118

第6章 DXで切り開く整備工場の新規事業	126
リース車両の入庫が事業継続の鍵	126
民間整備工場にもメンテナンスパックを	131
特装・架装で新たな価値とビジネスを	138
整備履歴で中古車市場のDX・透明化	143
メーカー向け整備工場の知見やデータ提供・販売事業	148
部品在庫システムの共同開発事業	154
事故データの抽出・解析で原因究明ビジネス	158
中古車輸出にはDXを果たした整備工場の力が必要	163
EVの充電設備で新たな価値を	168
可能性は無限大？ 地域社会との連携でDX	171
おわりに	178
出典・参考文献	182

第1章

変革必須の整備業界

本章では、ディーラーの再編による民間整備工場の商機、高齢化も伴った深刻な整備士不足や廃業、自動車の高度化と事故整備の関係、アナログな業務といった整備業界の危機的な現状に触れています。整備工場変革の必要性をご理解いただければと思います。

ディーラーの再編と民間整備工場の商機

2023年度の日整連の調査結果によると、自動車整備業界の市場規模は約5.9兆円で近年は微増を続けています。長期的に見ると1995年度の約6.6兆円をピークに減少していましたが、近年は回復傾向にあります。

新車販売では、1990年の約780万台をピークに、2022年度には約440万台まで減少しています。ピーク時からの減少率は約22%に達します。新車の販売は低迷する一方、車両保有台数が微増しているため、従来よりも低年式車の割合が増えていることが分かります。

新車販売の低迷を受け、ディーラーは、従来の新車販売に依存したビジネスモデルから脱却し、中古車販売、自動車保険、カーシェアリングなど、多様なサービスを提供することで、収益の多角化を図るなど、新たなビジネスモデルの構築に力を入れています。

さらに、ディーラーでは店舗の統廃合が加速しています。2020年以降、40社以上のディーラーが約200店舗の営業を停止しており、さらに、2023年度にはたった1年で96店舗が営業を停止しました。

ディーラーの店舗統廃合の背景には、トヨタ自動車が2020年5月に導入した全車種併売制度の影響があります。この制度により、従来の販売店ごとの車種区分が撤廃され、どの店舗でもすべてのトヨタ車を販売できるようになったことから、トヨタディーラー内での競争が激化しました。また、他のメーカー系ディーラーにおいても、ディーラー間の大規模な統合や、経営資源の効率化のための店舗集約を行っています。そしてこの傾向は今後もしばらく続くと思われる。

一方で、ディーラーの整備部門の業務量は増加傾向にあります。ディーラーの業務量が増加している原因には次のようなものがあります。

- ディーラーへの顧客集中
- 整備士不足
- メーカー指導のリコール作業が頻発
- 労務管理の厳正化
- 多様なニーズへの対応

これらの原因が複雑に絡み合い、ディーラーの業務が増加し、顧客からの依頼に十分に答えられない状況が生まれています。

2024年、トヨタ自動車は「現在契約している正規ディーラー以外の整備工場にも、リコールなどの保証整備作業等を依頼する」と発表し、実際に徐々に事業展開しているようです。これは、ディーラーでは、すでに捌ぎきれない在庫量があることを物語っています。すなわち、ディーラーはもうこれ以上仕事ができない、と言っても過言ではありません。

ディーラーの業務量が過多になっていけば、民間整備工場の受注増加につながっているかということ、現状では両者の間に明確な顧客の移動は

見られません。総整備売上高の業態別のデータにおいて、両者の売上高はほぼ並行して推移しており、明確な差は見られません。

しかし、ディーラーの業務が逼迫している現状は、民間整備工場にとって、新たな顧客を獲得する絶好の機会です。民間整備工場は、技術力の強化やブランド力の向上、顧客満足度の向上などを行う必要があり、そのためには、デジタル技術を活用した業務効率化や顧客サービス品質の向上など、DXを積極的に推進していく必要があります。

近年、「整備難民」という言葉が注目を集めています。店舗が減少した結果、自動車の整備をどこに依頼すればよいか分からず、適切なメンテナンスを受けられない状況にある人々が増えていることを指します。

- 近くに整備工場がない
- ディーラーから「他の予約でいっぱい」という理由で入庫を断られた
- 民間整備工場から「技術的に対応できない」という理由で入庫を断られた

整備難民問題は、単なる個人の問題にとどまらず、交通の安全や自動車ユーザーの利便性を大きく損なう社会問題としてとらえられています。自動車整備工場は、街のインフラとしての役割を担っており、その機能が低下することは、社会全体の機能低下につながります。この問題の深刻さを認識し、国土交通省では、整備体制の強化に向けた対策を検討しています。

自動車整備業界を取り巻く環境は大きく変化しています。新車販売の低迷やディーラーの再編など、整備工場経営を取り巻く状況は複雑さを増しています。従来のビジネスモデルだけでは生き残ることが難しく、民間整備工場は、新たな顧客獲得やサービスの多様化が求められています。一方で、ディーラーもまた、業務量の増加や人材不足に悩まされて

おり、民間整備工場への顧客流入が期待される状況です。しかし、現状では、ディーラーのブランド力やメーカー保証といった強みが、顧客の囲い込みに繋がっているケースが多く、民間整備工場の成長は容易ではありません。この状況を打破するためには、デジタル技術を活用した業務効率化や、顧客満足度の向上など、積極的に変化に対応していくことが重要です。

深刻な整備士不足

整備士の人材不足は、整備業界全体を揺るがす喫緊の課題であり、早急な対策が求められています。2010年頃から顕在化し始めた整備士不足は、急速に深刻化し、すでに現場に多大な影響を与えています。

先日、お世話になっていたディーラーに行き、整備士さんに話を聞いたところ、この10年で自店舗の整備士の数が10人から半分の5人になったという話を聞き、筆者も改めて人手不足の深刻さを感じました。いくつかのデータで確認してみると、自動車整備専門学校の入学者は、過去18年で半減し、自動車整備士資格の受験者も近年のピークである2004年から半減しています。

また、国家資格を持つ自動車整備士は、10年前と比べて約12,000人減少しているとともに（次ページ、図1）、整備士の平均年齢は、年々上昇し、2023年度には47歳を超えています。特に専・兼業整備工場では51.7歳にまで達していますが、一般労働者の平均年齢が43.9歳であることから、自動車整備士は他の職業よりも高齢化が顕著に進んでいることが分かります。

さらに、整備士の有効求人倍率は5.28で、他の職業平均の約4倍にまで達し、一人の整備士を新規雇用することが、いかに難しいかが分かります。整備士不足の深刻さは、データを見れば一目瞭然です。

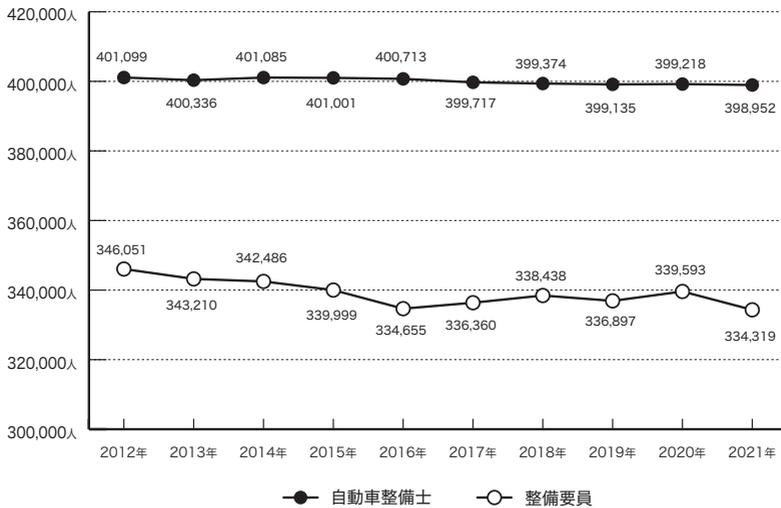


図1 整備士数はここ10年間で約1.2万人減少

- 自動車整備専門学校入学者が半減
- 整備士資格試験の受験者数が半減
- 整備資格を持つ整備士数が12,000人減少
- 整備士の高齢化（他業種より3歳、専・兼業工場では8歳高齢化）
- 有効求人倍率が他業種の4倍

高齢化を伴った整備士不足は、自動車業界の変革期である現在の整備工場経営を、大きく圧迫しています。

ではなぜ、このような状況になっているのでしょうか。整備士人材不足の原因には次のものがあると考えられています。

第4章

新たな制度への適応と成長

本章では、2～3章の車や車の使われ方の変化に対する整備制度の変化、たとえば継続検査 OSS、特定整備、車検証の電子化、OBD 検査の現状、それらを有効活用するための課題や対応方針について述べています。

継続検査 OSS は整備業界デジタル化の第一歩

本書の第1章から第3章までに紹介した課題や背景から、整備業界では近年、次々と制度改革が行われています。ここでは、近年行われた制度改革について説明します。

2017年4月から開始された継続検査の OSS 制度は、指定工場における登録業務に大きな変化をもたらしました。そして、この新制度を皮切りに、次々とデジタル化に対応した制度変更が行われることとなったため、整備業界のデジタル化の第一歩となった制度変更です。

OSS とは、自動車保有関係手続きのワンストップサービスのことで、自動車の新規登録、継続検査、名義変更など、これまで複数の行政機関を回って行っていた自動車に関する各種手続きを、インターネット上にて一括で行えるようにした行政サービスです（図1）。

2005年12月から新規登録などの一部の登録業務について対応して

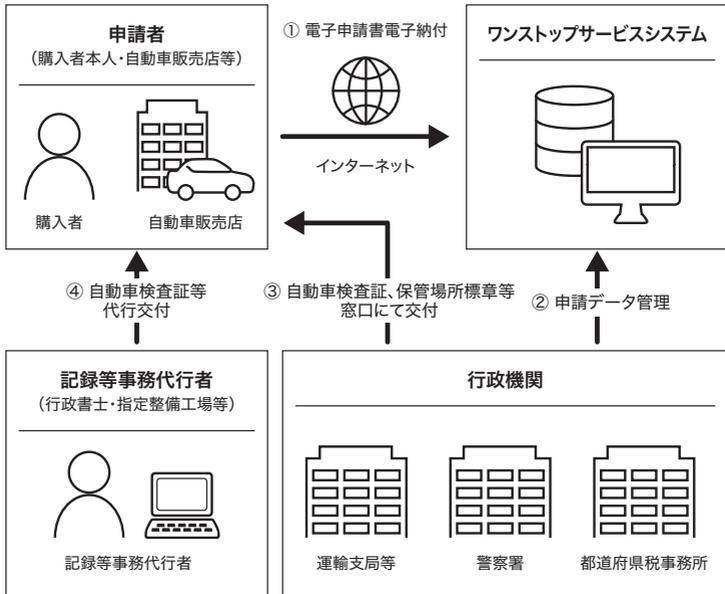


図1 自動車保有関係手続のワンストップサービス

いましたが、2017年4月からは整備工場の業務の中で、最も重要で業務量が多い「継続検査」についても OSS が開始されたことで、OSS 制度は一気に利便性が向上しました。

継続検査 OSS のメリットを改めて確認します。

① 時間と手間の削減

必要な書類をオンラインで作成・提出でき、運輸支局への訪問が不要になるため、手続きにかかる時間と手間を大幅に削減できます。

② 24 時間 365 日対応

時間に縛られず、いつでも手続きを開始できます。

第1章 安全必須の整備業界
第2章 想像を超える自動車購置の変化
第3章 新しい規制が創り出すモビリティサービス
第4章 新たな制度への適応と成長
第5章 DXで開ける整備事業
第6章 DXで広がる整備工場の新事業