

テーマ 交通事故被害車両修理の高精度化による修理受注件数の拡大

千葉県自動車車体整備協同組合 組合員企業 株式会社ビッグワンオート

本会では、「中小企業新事業活動促進法」に基づく中小企業者の「経営革新」への挑戦、取り組みを支援しています。

このコーナーでは、本会の会員団体の中から、自社の創意と熱意が込められた「経営革新計画」の策定にチャレンジし、千葉県知事から承認された企業事例をご紹介します。

経営革新計画とは？

「経営革新計画」とは、「中小企業新事業活動促進法」に基づき、中小企業者が作成する、新商品の開発や新たなサービス展開などの取り組みと具体的な数値目標を含んだ3年から5年の「ビジネスプラン」のことです。この計画を千葉県に申請して承認を受けると、政府系金融機関の低利融資、信用保証の特例、特許関係料金減免等の他、ちば中小企業元気づくり助成事業（市場開拓助成／新商品・新技術・特産品等開発助成）の対象となります。

申請のくややくわい

当社は、自動車鍍金塗装等を手掛ける「有

限会社木更津鍍金工業所」として昭和42年に事業をスタートし、以来40年以上にわたって、地元木更津を中心に内房、安房を商圏として事業を展開してきました。

現在、創業以来の事業である自動車鍍金塗装に加え、自動車整備（修理を含む。以下同じ）、カーリース、故障車等の牽引など、自動車関連の事業を幅広く展開するに至っています。このうち、自動車整備（当社売上の約50%）及び鍍金塗装（同約45%）が当社の中心事業となっています。

当社としては、当社の中心的事業である自動車整備の分野で新たな取り組みを展開して、経営の向上を図りたいと考えています。

テーマ及び内容は？

1. テーマ

▽交通事故被害車両修理の高精度化による修理受注件数の拡大

2. 計画期間

▽平成23年10月～平成27年6月（4年計画）

3. 内容

▽損保代理店を悩ませている被害車両修理を

積極的に受注していくことで、自動車修理の受注件数を大きく伸ばすことができる。考えた当社は、取替えて被害車両修理を積極的に受注することを計画しました。

新たな取り組みの特徴は？

顧客対応の難しい被害車両修理分野にあえて挑戦することで、経営の向上を図ることにしました。この分野における地域トップの地位獲得を狙います。

被害車両修理を積極的に、数多く受注していくためには、被害車両保有者からの「言い掛かり」を如何にして封じ込めるかがポイントになります。そこで当社は、

- ①当社における事故車修理のさらなる高精度化
- ②修理過程と仕上がりに関する客観的資料の作成及び提示

に取り組むことを計画しました。

修理の仕上がりに対する被害車両保有者からのクレームは、加害者側損害保険会社に対する不信任感から生じる感覚的なものであることがほとんどです。当社における事故車修理の高精度化を進めるとともに、一連の修理過

程と仕上がりについて記録した客観的資料を提示することにより、被害車両保有者が抱く「仕上がり具合の悪さ」が実は感覚的なものでしかないことを被害車両保有者自身に認識させることで、言い掛かりに等しいクレームを排除することができます。具体的な取り組み内容は、次のとおりです。

1) フレーム修正工程の機械化による自動車修理精度の高度化

現在、当社の事故車修理におけるフレーム修正作業は、他社よりも精度が高いとの評価を得ていますが、熟練工の勘による調整と計測の繰り返しによっているため、精度の客観性に欠けています。この工程をフレーム修正機によって機械化することで、更に精度の高い調整と計測によるフレーム修正が可能となるとともに、調整値、計測値等について、機械計測による客観的データを取得することができます。

2) 修理過程と仕上がりに関する客観的資料の作成及び提示

機械計測による調整値、計測値等の客観的データとあわせ、修理過程の写真や作業内容の説明を付した資料を作成し、被害車両保有者及び損保代理店に提示します。言い掛かりに等しいクレームに対しては、「これ以上を望みでしたら、どうぞ新車をお求め下さい」と切り返すことができます。

今後の事業展開は？

フレーム修正機の導入と同機械装置の運転

等に係るエンジニアの育成により実施体制を整備します。これにより、1台当たり8時間程度を要していたフレーム修正作業を2時間に短縮することができますので、コスト削減効果も大いに期待できます。

当社の新たな取り組みについて、取引先である損保代理店に強力にアピールし、被害車両修理を積極的に受注していきます。当社は、取引先損保代理店からの厚い支持を獲得できていること、同業他社が受注に消極的であること、フレーム修正機の導入により当社の受注キャパシティが向上することから、受注件数の拡大は間違いありません。既存取引先からの受注件数の伸びをデータ化し、それを営業資料として新規取引先となる損保代理店を開拓していきます。

フレーム修正作業の機械化により熟練工の負担が軽減されますので、半熟練工、未熟練工の育成に当たられます。エンジニア間での技術継承を促進することにより、重要な経営資源である人材の強化を図ります。

社長さんの一言

巷は、アベノミクスの影響で好景気のようにですが、自動車車体整備業界は、保険料率の改訂、事故件数の減少等、逆風は止まりません。自社の得意分野を見出し、営業の軸足を何処に置くかを十分考えなければいけません。マイナスをプラスに変えて、業界内に影響力を持つ企業へと皆さんとともに成長していきたいです。



企業プロフィール

団体名：千葉県自動車車体整備協同組合
 企業名：株式会社ビッグワンオート
 代表者：大里光夫
 所在地：木更津市高柳3194-1
 電話番号：0438-41-0001
 資本金：10,000千円
 従業員数：31名
 業種：自動車整備事業
 E-mail：-
 U R L：-
 承認年月日：平成23年9月30日
 支援機関：千葉県中小企業団体中央会

中央会から

◎新たな「顧客の創造」に向け、経営革新支援制度を是非ご活用ください。ご相談は、本会経営支援部へ。

043-306-3282



(当社外観)