

自動車整備における生産性向上に係る取組み事例

先月号に引き続き、「労働環境・待遇改善に対する先進的な取組み事例調査」で、特に生産性向上に参考となる好事例について、ヒアリング調査の協力が得られた事業者についてお知らせする。

株式会社サンシー

所在地：新潟県長岡市
従業員数：男性8人、女性2人
整備要員数：男性7人、女性0人



1. 工場内の環境改善の実施（工場内レイアウトの改善、整備専用ルームの設置）

(1)目的、きっかけ

- ・昭和60年創業でお客様の増加に伴い、建物を三回に渡り増築してきたため、導線が効率的ではなく、さらにフロントと整備作業場が離れており、インターカムを導入しても社員の往来は必要であり連絡が取りづらかったため改善が必要であった。
- ・整備工場は軽量シャッターであり、吹雪の日などはシャッターを閉めて作業する訳にも行かず雪が吹き込む等劣悪な環境を改善するため。

(2)施策の詳細について

2013年に現在地へ移転して整備、溶接、板金、塗装などの複数工場を1カ所に集約するとともに、事務所と棟続きとした新工場建設に合わせて、労働環境改善、生産性向上のための設備投資を行った。

新設した現在の整備工場は吹雪の日でも、アクリル板仕様のスライディング・シャッターを採用することによりシャッターを閉めてでの作業も、お客様にも違和感が無くなると共に整備工場内天井には赤外線ヒーターも設置した。さらに、フロントに併設のお客様の休憩コーナーの窓から整備の様子が見えるような構造とした。



天井に設置したヒーター

(3)工夫点

①作業工具設置の工夫

- ・作業工具を工場内の各ブース横に集約することにより、作業時の移動動線の短縮を図り、工具の種類も増やした。ボードは天井のレールで各ブースの前方から後方に移動できる。当該ボードへの工具の収納に限らず、使用した工具などは元の位置に戻しやすいようにラベルで表示している。



作業工具を集約したパネル

②行程板、ミーティングルームの活用

- ・各車両の入庫からの行程板をフロントに設置し、1日4回のミーティングを行っている。
- ・技術力向上のために毎週1回、工場長による研修を行ったり、クレーム・再整備等が発生した場合には、即時原因の追及と再発防止策の徹底を行うためにミーティングルームを活用している。又、月1回外部講師による事業承継の勉強会を開催している。（対象者は店長、工場長、フロント長の3名）

(4)施策を実施した上での成果

- ・フロントと整備工場がドア1枚で繋がったため、作業指示書もフロントと整備工場では情報共有しやすく、円滑なコミュニケーションが図れるようになり、作業効率も向上した。
- ・労働環境が改善したため、従業員からも高評価である。

2. 労働時間の削減

(1)目的、きっかけ

残業時間が長かったため、従業員のことを考えて実施。

(2)経営層とのコミュニケーション（社員アンケートの実施）

- ・2000年の規制緩和を契機として、会社を大きくするよりも、お客様へのサービスの中身（顧客満足度）を良くしたいという考えから、2010年までに10年間かけて主な取り扱い車種を普通貨物車（法人）中心から乗用車（個人）に移行した。
- ・2014年からは、火曜日を定休日として設け（ローテーションの見直しも実施）、労働時間を7.5時間にし、残業を極力減らすようにした。

(3)施策を実施した上での成果

①メリット

- ・残業時間が月10時間程度になり、労働時間の短縮を達成した。社員の休日取得数も2013年の94日から2016年は97日に増加している。3年後には休日100日取得を目指している。
- ・工場の稼働率は効率化の効果で、設備投資の完了した2013年の66.2%から2016年は74.6%（板金を含むと77.8%）に向上した。

②デメリット

法人も含めて整備は土日・祝日に集中するため、土日・祝日の休みが取れない。

(4)今後の課題

顧客を増やすためには宣伝広告が必要であるが、顧客を増やしすぎて、現在の顧客の満足度の低下を招くことは避けたいと考えている。

3. その他

(1)先進技術などへの対応

①スキャンツールでは診断できなかった不具合事例のデータベース化

スキャンツールは導入したが、細かなところまでは診断できないので、工場長がスキャンツールでは診断できなかった不具合の事例をデータベース化し、整備要員で共有している。

なお、スキャンツール使用料は顧客に請求しており、技術を安売りしない姿勢を貫いている。

②ミーティングルームの設置、教育

- ・ミーティングルームを活用して週1回、工場長主催の勉強会を開催し、整備要員向けに技術の棚卸をしている。自社（サンシー）独自の1～4級資格も取得させている。
- ・教育の一環として、あいおいニッセイ同和自動車研究所の研修やコンサルティングなどを活用している。
- ・数値データを重視し（特に新型車両）、勘による整備は絶対にしないことを重視している。

(2)社員相互のコミュニケーション

毎年1回登山（百名山）を行い、達成感を共有している。東日本大震災の翌年から三年間は、あえて福島県の山に登り、猪苗代町の旅館に宿泊した。

(3)他業種に学ぶこと

- ・パーク24の駐車場関連ビジネスの展開は参考にした。（お客様が困っていることの解消）
- ・旅館のおかみさんに社員向けに苦勞話をしていただく研修を行ったこともある。

(4)お客様対応の工夫

- ・正面玄関でお客様「お迎え・お見送り」サービスを実施しており、雨の日は傘で対応していたが、どうしても濡れてしまうため、正面玄関に屋根（キャノピー）を新設した。
- ・整備について100%保証しており、常にディーラーが手の届かないところをできるように努力している。自社カード会員は2,100人、車両3,470台である。
- ・自動車の販売も行っており、年120台程度販売している。購入者には廃車されるまで年末に1回訪問して鉢植えの花とカレンダーを届けたり、バーベキュー大会、トレッキング、地引網体験に招待している。
- ・お客様感謝デーには福引大会、子供用ゲームコーナー、工作体験、飲食サービスなどを実施している。