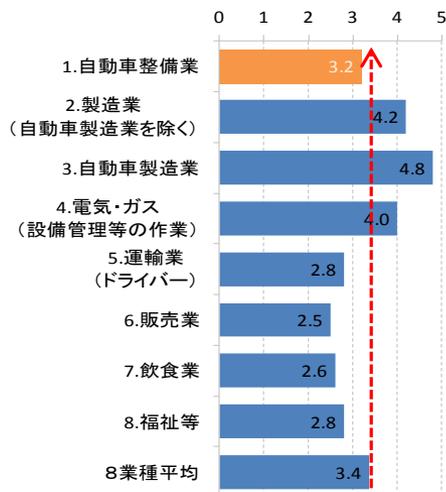




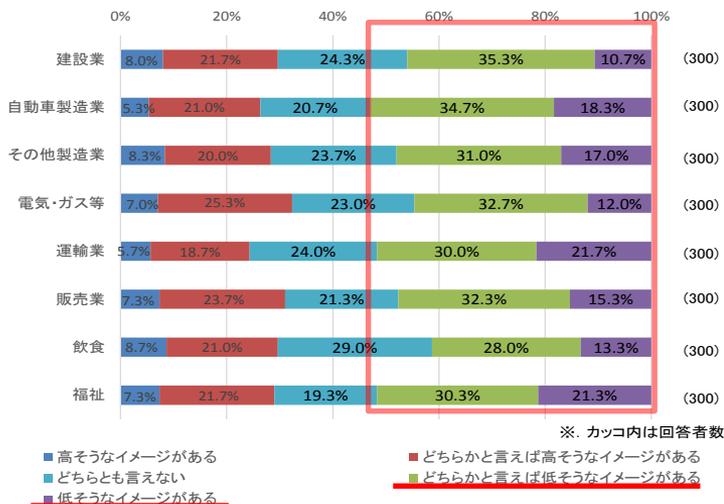
# 【参考資料2】勤務時間、休日・休暇に関する調査結果

外部からの自動車整備業の評価・イメージは、「休暇等の条件は平均よりも低い」、「就業時間が長い」

## 労働局(ハローワーク)

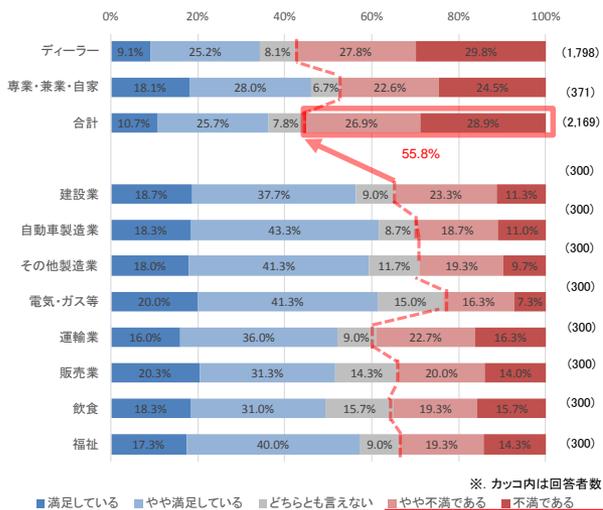


## 自動車整備業に対するイメージ(報酬)

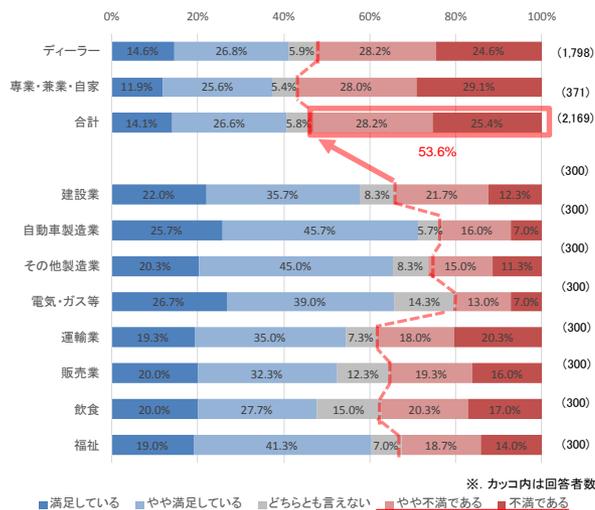


他業種と比較して、労働時間、休日・休暇に関する満足度は低い

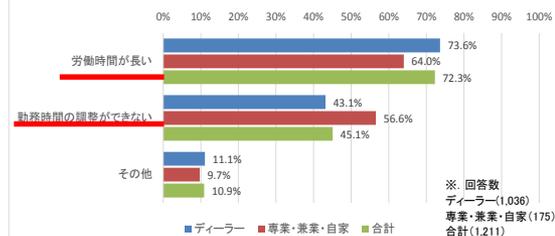
## 労働時間に関する満足度



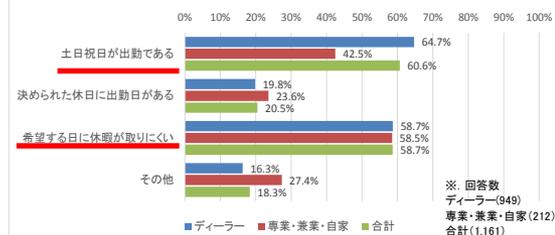
## 休日・休暇に関する満足度



## 労働時間に関して不満がある理由



## 休日・休暇に関して不満がある理由



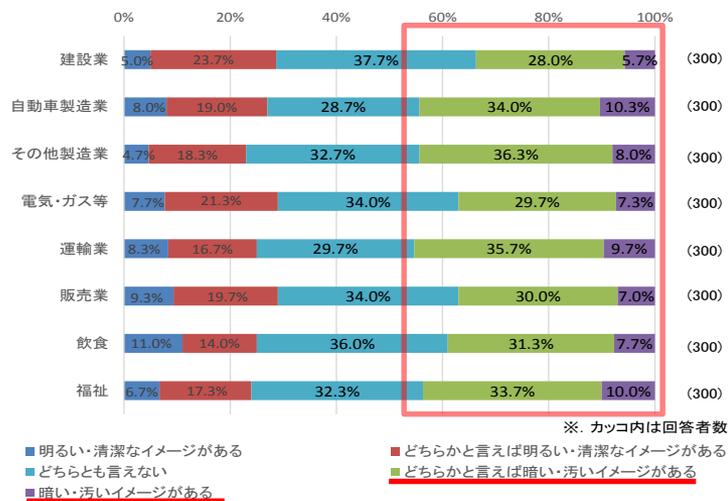
# 【参考資料3】作業環境に関する調査結果

外部からの自動車整備業の評価・イメージは、「作業環境の快適さは低い」

## 労働局(ハローワーク)

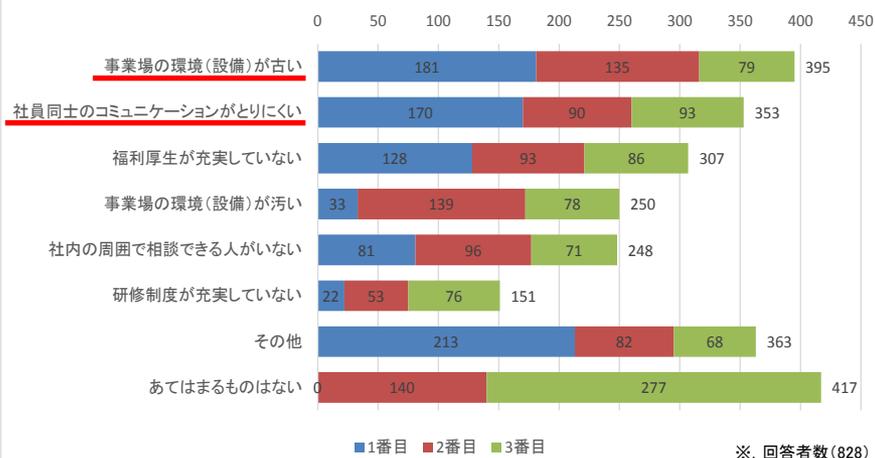


## 自動車整備業に対するイメージ(環境)

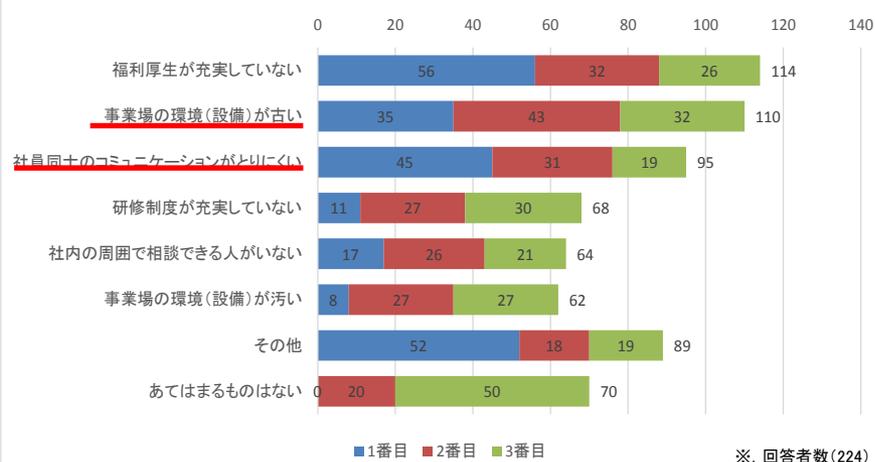


作業環境・働きやすさに関する不満の理由としては、「設備が古い」「コミュニケーションが取りにくい」が多い

## 働きやすさに関して不満がある理由(ディーラー)

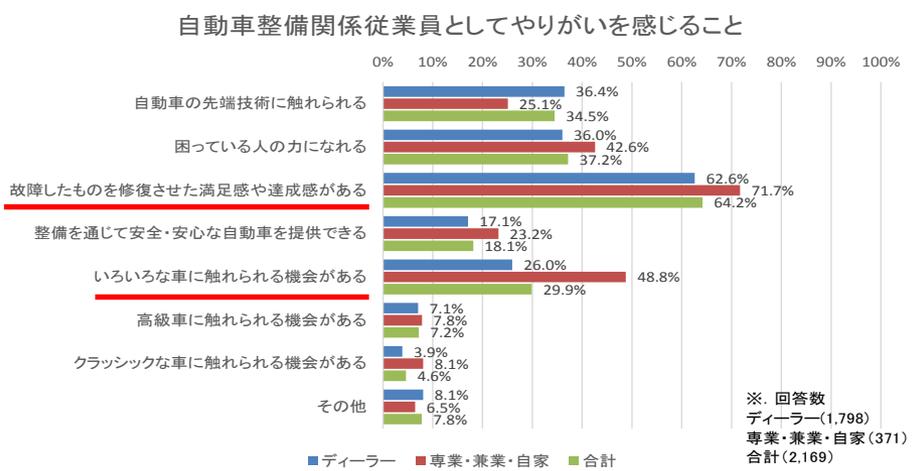
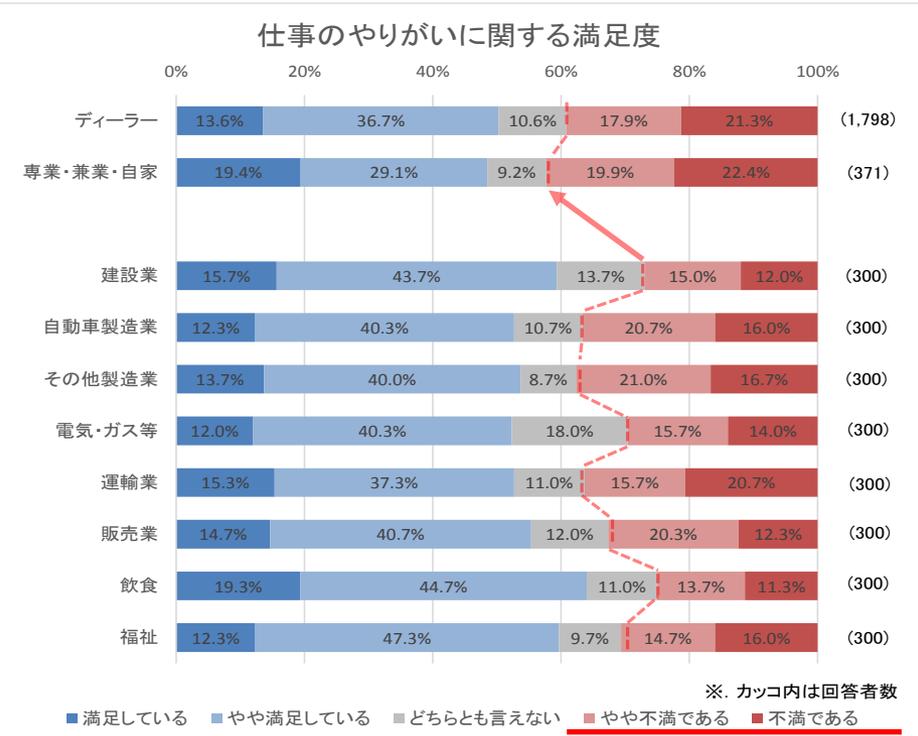


## 働きやすさに関して不満がある理由(専業・兼業・自家)

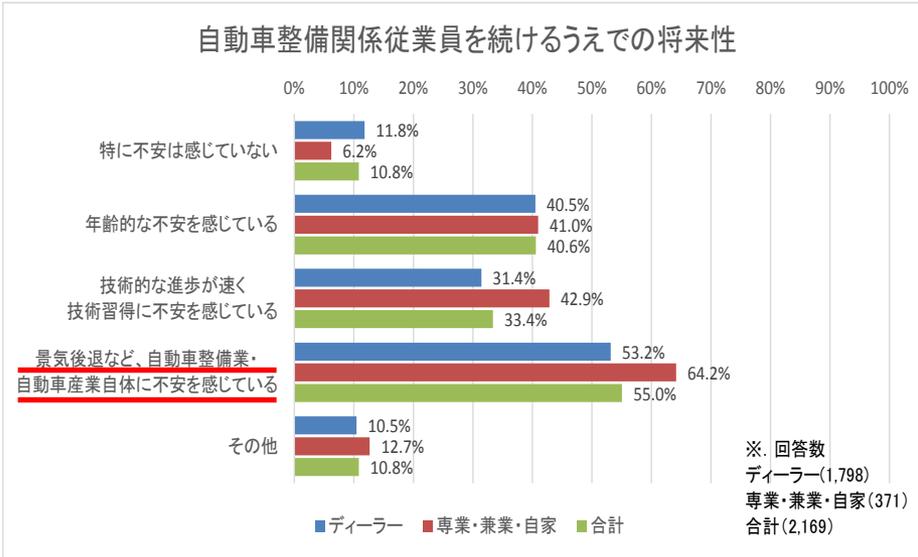
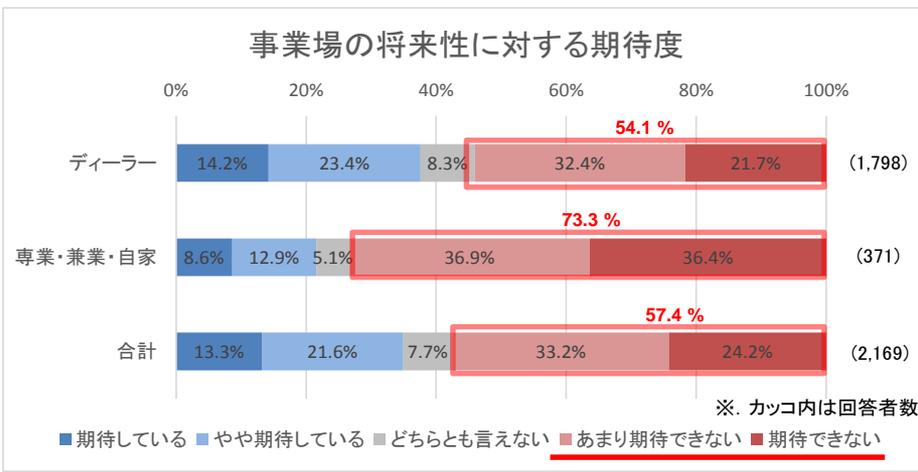


# 【参考資料4】 やりがいに関する調査結果

他業種と比較して、やりがいに関する満足度は低い

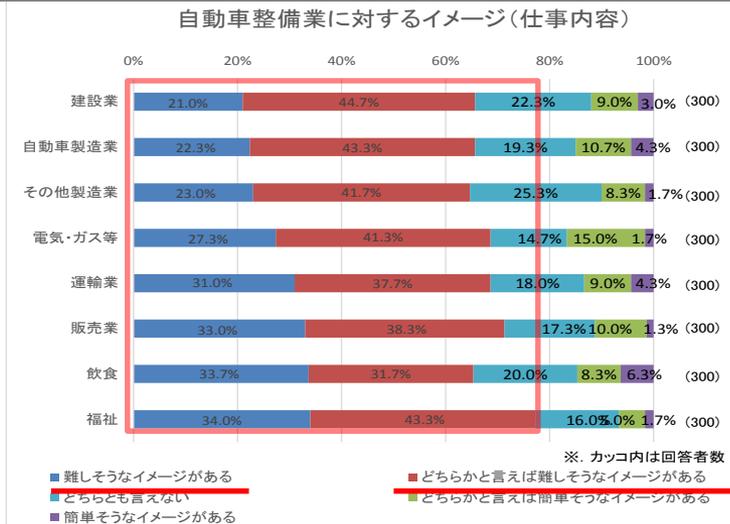


整備関係従業員を続けるうえでの将来性については、「自動車整備業・自動車産業自体に不安を感じている」という回答が多い

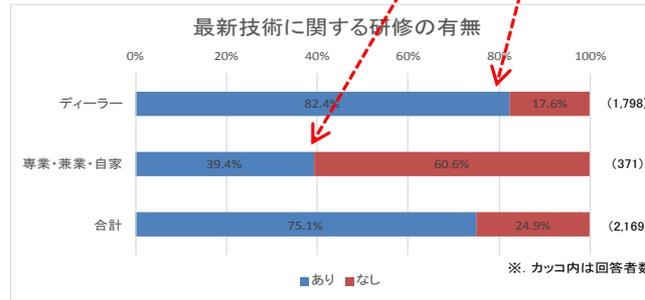
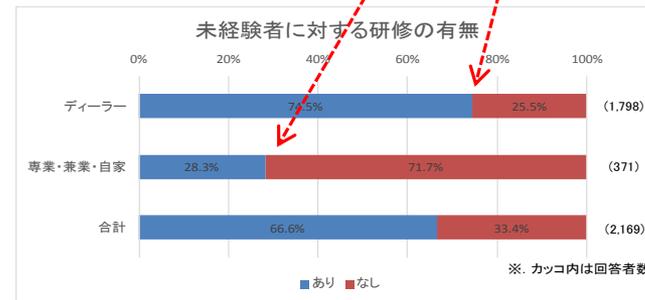
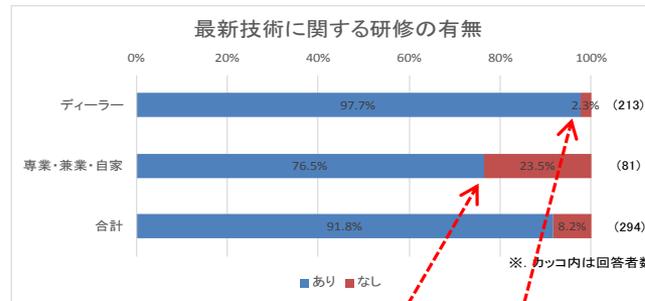
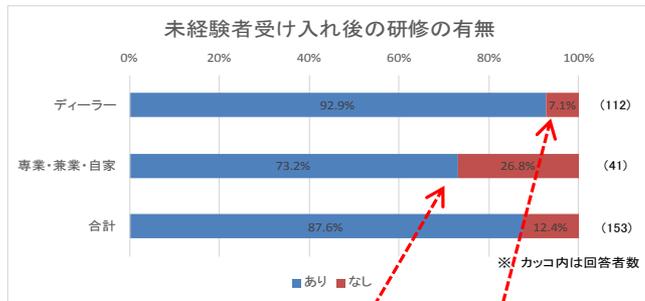


# 【参考資料5】技能向上に関する調査結果

外部からの自動車整備業の評価・イメージは、「仕事の内容が難しい」



研修の実施については、「事業者」と「従業員」との間に認識に大きなズレがある。ディーラーに比べて専門等でそのズレが大きい。



## ーサービスのインセンティブ(ディーラー)ー

サービスエンジニアに対し、各種資格の保有、技術力、応対力、生産力、指導力、営業力、労務管理に関する35項目からなる能力マップ制度を定め、「際立っている」というプラス評価のポイントに応じ四半期ごとに10～15万円のインセンティブを付与している。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## ーアイデアに対する報奨金(ディーラー)ー

トライアルとして、エンジニアの「効率報奨金」を導入。自分たちのアイデアで効率化を達成した場合、報奨金を獲得できるようにしたところ、効率化の結果として残業が減り、時間の余裕も出来てワークバランスも改善された。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成26年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## ー年功序列の人事制度を改革(ディーラー)ー

以前は年功序列型で、資格や等級も実態を反映しておらず、人を育てる風土も欠けていた。職能資格制度を再構築し、職務内容や能力に応じた制度への転換を行っている。狙いは、優秀な若年層を正当に評価し、帰属意識を高めるとともに、更なるチャレンジ意欲を引き出すためである。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成25年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## ー定期昇給の実施(専業)ー

待遇として資格取得による昇給を行うほか、僅かであるが毎年の昇給は行っている。楽しく仕事ができる職場作りを意識して、設備等のサポートを進めていきたい。

(資料:本調査「人材確保、育成、定着に関わる好事例調査ヒアリング」より)

## － 給与面、労働時間面、職場環境面の改善（ディーラー）－

残業についてマネージャーの意識改革を行い、1日1時間程度に抑え、なるべく定時に帰り、余暇の充実を図るようにしている。有給休暇取得向上も強化し、年間休日96日、有給休暇は勤続年数に応じて最大20日、個人休暇4日を付与し、子どもの行事に参加させるためにも、有給休暇を取得させるようにしている。労働時間を削減しても、生産性の低下は見られず、無駄が是正されたと考えている。

（資料：一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン（乗用車店編）」）

## － 営業時間延長に対応するための整備勤務シフト制（ディーラー）－

従来は、営業時間が9時～17時で、場合によっては4～5時間残業して21時～22時まで勤務、退社時間は業務の状況次第でわからないという状況であった。現在では、支店毎に担当市場の特性に応じて、勤務時間のシフト制を行っている。代表事例としては、7～23時の営業時間を取る7-11シフトで、7～15時・9～17時・16～23時の3交代制で各々2時間以内の残業を目標にしており、7～15時のシフト勤務では2時間の残業が発生しても17時には終業できる。

（資料：一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成25年版「自動車ディーラービジョン（大型車店編）」）

## － 女性整備士も工場長になることができる（ディーラー）－

女性整備士は現在8名在籍しており、そのうち1名がエンジニアリーダーである。また、2名は育児休業を取得している。同社では過去に女性の工場長も誕生している。整備士や工場長も、お客様との付き合いが多い職種であり、女性ならではのきめ細やかな対応が顧客満足につながっている。

（資料：一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン（乗用車店編）」）

## －環境改善(ディーラー)－

整備工場にスポットクーラーの導入や、身体に負担のかからない柔らかい床の導入など。現場の要望や提案を可能な限り実現している。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## －職場環境整備(専業)－

「汚い」「暗い」「きつい」の3K業界であり、多くの整備工場は「汚い」「暗い」であり、休憩場所も暗いイメージであった。そこで、従来の整備工場のイメージから脱却し、社員に気持ち良く働いてもらうために、社員が会話し易いカフェスタイルの食堂の採用、風呂・シャワー室、工場内のハード的な明るさの採用、ウォーターサーバの設置等を行った。工場を新たな環境にしたことで、従業員は満足しているようである。社員には家族があり、家族の方々も満足する環境を作ることを意識した。

(資料:本調査「人材確保、育成、定着に関わる好事例調査ヒアリング」より)

## －毎日の社員アンケート実施により事業場の課題をリアルタイム把握(専業)－

モチベーションの観点からは毎日社員の無記名アンケート(ESアンケート)をしている。ハガキサイズのアンケート用紙に「今日1日充実していたか」「マーケティング活動ができたか」「周りの人に奉仕・貢献できたか」「今日1日自分自身が成長できたか」「明日も頑張れるか」等のイエス・ノーで簡単に答えられる設問を用意して回答してもらっている。アンケートにあたり、「社員には、くれぐれも「本音」を書いてほしいと言っている。すると「思わない」という答えも出てくる。経営者はそのことをそのまま受け止めて、部門毎の長期的な傾向なのか短期的な事象か等分析し、早急に関与し解決すべき課題については経営者自らその解決に乗り出すことで、社員にとってもこのアンケートが経営改善につながっていることを実感してもらうのが目的」とのことである。

(資料:多様化するニーズに応えるために(好事例集) 平成25年一般社団法人日本自動車整備振興会連合会)

## ーサービスのインセンティブ(ディーラー)ー

サービスエンジニアは、国家1級資格を取得すると燃え尽きてしまう面が見られたため、自社独自の「匠」制度を作り、サービスエンジニアに求められる要素や基本能力を評価対象とし、モチベーションの向上と待遇で報いることを狙った制度を展開した。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## ー整備技術力の強化(専門)ー

導入補助制度を利用して、3台のスキャンツールを導入した。その結果、これまでは自分の経験と勘でやってきたが、数値による判定が行われるため故障診断の精度が上がるほか、作業時間の短縮や新たに診断料を得ることもできるようになった。スキャンツールの活用にあたっては、社長自らも整備振興会や損害保険会社が主催する講習会に参加するとともに、講習参加の際には、会社に戻ってから入手情報の共有も進めた。

(資料:多様化するニーズに応えるために(好事例集) 平成25年一般社団法人日本自動車整備振興会連合会)

## ー社内留学制度でコミュニケーションを活発化(ディーラー)ー

社内留学制度として、金曜日から日曜日の3日間、店舗間でスタッフを入れ替える。自分の店舗以外で働くことで、他店舗でやっている良い点や、チームワークの違いに触れることができ、自店舗に戻ったときに活かすことができるほか、他店舗とのコミュニケーションの場にもなる。特に女性スタッフの研修に力を入れている。社内留学後は全員に必ずレポートを提出させる。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## －基礎技能教育と高難度故障診断教育の両立(ディーラー)－

基礎技能の習得に向け、新入エンジニアに対して、12か月点検やトヨタプロケア10点検を題材に、点検作業の根本を理解させることで、効率が良くミスの無い作業を習得するための講習を実施。同時に、メーカーのステップアップ教育カリキュラムに、当社独自のニーズを加えて実施し、4年間かけて、高難度故障診断を可能とする技術力の習得に取り組んでいる。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成27年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)

## －深刻な若年人材確保難の中、高校生を採用、会社全額負担で整備学校で学ばせることに(ディーラー)－

近年、自動車整備学校への入学者が年々減少していたが、福島県は原発事故により特に若年層の人口流出が大きなハンデとなり、若年エンジニアの採用が非常に困難となった。窮地に立った同社では、類例はなかったが、メカニックに高校生を採用し、育てようという施策を始めた。男性5名を採用し、今年から2年コースの整備学校に通わせることとした。学費は会社が全額負担。若年層を白紙の状態から採用し、育成すれば、会社への帰属意識も高くなるのではという期待を持って始めた。

(資料:一般社団法人日本自動車販売協会連合会 平成25年版「自動車ディーラービジョン(乗用車店編)」)