



JAMCA ニュース

No.71

2011年10月1日

発行
協会事務局

編集事務局

全国自動車大学校・整備専門学校協会
〒160-0015 東京都新宿区大京町 31
ヴィップ新宿御苑 ☎ 03-3356-7066
〒125-0002 東京都葛飾区西亀有 3-28-3
☎ 03-3601-2535 FAX 03-3601-2988
ホームページアドレス <http://www.jamca.jp/>

自動車整備士への期待に応えるために

日産自動車大学校 学長
全国自動車大学校・整備専門学校協会理事

野村 紀子

6月の総会でJAMCA理事に就任いたしました。JAMCAの発展に微力ながらも努力して参りますので、どうぞ宜しくお願いいたします。

新車需要は 500万台以下へ

自動車販売業界は大きな変革期を迎えています。

新車販売需要は2006年度までの600万台弱の推移から、07年度以降下降気味の中でリーマンショックが起き、政府の緊急支援で10年度は販売は活況化しましたが、根本的な需要構造は激変し、今後は450万台から470万台レベルで推移すると予測されています。需要の引き下げは、07年度には保有年数が長期化して8年を越えたことも影響し、また、新車の売れ筋も軽自動車やSクラスにシフト、ダウンサイジングが進み、新車一台当たりの利益も落ちています。

一方保有台数は、09年に1964年の統計開始以降初めて減少に転じたものの、7900万台弱を有しており、今後の自動車販売会社は「経営の徹底的な効率化」と共に「保有をいかに生かすか、そのためのサービス強化」を大変重要な経営課題と捉えています。

サービス強化と 整備士への期待

保有を将来への台数・収益の源とし、保有を生かし(=確実な入庫)、保有を守り(他への流出防止)、保有を増やす(他からの流入増)活動に向け、販売会社はメンテナンスパックや撥水・洗車・ボディコートなどの簡易商材で、確実な入庫と増加に繋げようとしています。ここで期待されているのが従来以上の整備士の活躍です。



一回で修理する確かな技術と、きめ細やかなお客様対応でご満足いただき、次も入庫いただくこと、中でも「整備後の結果を整備士が説明することがお客様満足度を高くする」ことは、お客様満足度調査結果で示されており、各社力を入れています。

重要なのは「わかりやすく誠実に説明する」こと、専門用語を使わず丁寧に真摯に説明し、理解・納得いただくことです。「素人にどう悪いのか、どう直したかを説明できる人ほど技術が高いと思う」「本当にクルマを愛している感じがして信頼できる。」と感じたお客様は、整備士を信頼し、そのお店を信頼します。

販売会社は経営効率を高める中で即戦力化を求めており、整備専門学校において、整備技術力と共に、「お客様や会社組織に通用するコミュニケーション能力、さらには社会から信頼される人財教育」に大変高い期待を寄せています。

また販社入社後に営業へ異動するケースがありますが、整備知識を持った営業マンが多い会社は入庫が多くCSも高い傾向にあること、工場長だ

けでなく店長への昇進も増えているのは、サービス出身者はチームプレイが身につけていること、など、整備経験を生かす道も増えてきています。コミュニケーション力や人間性の強化は、これらのキャリアにも生かされていくと思います。

そしてさらに、EV・HEVの今後の普及も、自動車販売業界の重要な変化となっていくと思います。そのため、新技術対応への教育も必要です。

今こそ期待に応える教育を

こういった「自動車販売業界の大きな環境変化を見据え、その期待に応える教育」が従来以上に必要となってきます。整備士の仕事は広がり、より重要な位置づけとなる中で、学校も従来の教育内容を広げることとなり、そのためにはカリキュラムの反映だけでなく、教員の皆さんの育成が重要な鍵を握ります。2年間・4年間という限られた中で「期待に応える人財づくり」はハードルの高い目標ですが、JAMCA校の地位の確立に向け、チャレンジすべきと考えます。そして、「いままさに整備士の活躍の幅が広がり、期待されていること」を学生たちに伝えて、学生の可能性を最大限広げ、モチベーションの高い人財育成に取り組んでいきたいと思います。

CONTENTS

- 2面 次世代自動車とそれを取り巻く社会システム
～SMART MOBILITY CITY 2011～
- 3面 我が校自慢
- 4面・5面 メンタルヘルスの重要性
- 6面 協会トピックス
- 7面 活躍!! 卒業生・地区通信
- 8面 私の教材活用・お知らせ・編集後記