

勝ち組工場を目指せ!!

専門工場に受難の時代だが 生き残りの道はまだある！

難しい時代になった。整備専門工場にとって、現代は本当に難しく、かつ厳しい時代になった。整備市場での競争が激化し、経営環境が著しく変化する中で、「整備専門」という業態のままで生き残ることができるのか。今多くの整備工場経営者が、この問題に突き当たっている。

ただ、整備専門とひと口に言っても、その業態は分解整備のみの専門なのか、板金塗装まで含めた整備・修理全般の専門なのかで、そのあり様は大きく変わってくる。

分解整備専門工場は車検と一般整備を中心とした事業展開を行っており、板金塗装については外注のため「メニューとして持っている」という意味合いが強い。すなわち、自社の顧客が事故を起こした（あるいは事故に遭った）際に、板金修理を依頼されることで初めて需要が発生するが

らだ。自社で設備や人を備えているわけではないので、板金需要を積極的に開拓しようという姿勢が弱いのである。

その点、板金塗装を内製化している整備工場では、現有戦力を活かすために積極的な需要開拓策を展開している。特に、最近は損害保険会社と提携する動きが活発化している。損保の指定工場となることで、「事故車の入庫誘導」によって一定の仕事量を確保するのが狙いだ。板金事業の拡充に取り組む整備工場の間では今や“常識”と言えるほどその動きは加速している。

これに加えて、最近は「ロードサービス」を展開する動きが進んでいる。積載車やレッカー、出張サービスカーなどを導入して「24時間365日対応のロードサービス」を実施し、損保やカード会社のコールセンターからの緊急出動要請に対応している。



新たな店づくりで飛躍を期す会社もある。



「24時間365日対応のロードサービス」に賭ける事業者もいる。

ロードサービスの出動料収入を得ることに加えて、近隣の住民からの要請の場合には、そのまま板金入庫や車検入庫につながるケースがあり、そこから自社顧客に発展する例も珍しいことではない。

板金事業拡充の観点から「自動車保険」に力を入れる工場も増えている。漫然と損保からの入庫誘導を待つのではなく、自動車保険販売を強化することによって、損保との力関係を一定に保ち、入庫誘導の増加につなげていこうという考えである。自動車保険を強化することは、自社顧客への付保率を高めることにもなり、直接需要の増大にも結びつく。むろん、収入保険料がアップすることは言うまでもない。

ただし、これらの事業を展開するには、新たな設備を導入して人を雇用する必要がある。投資が必要になる。それを先行投資と割り切っていち早く手掛けた工場が今、勝ち組に向かって着実にステップアップしている。

新たな販売手法や技術に 生き残りを賭ける！

整備専門として今後避けて通れないのが、「車両販売」である。

異業種との競争やディーラーによる顧客囲い込みが強化される中で、いかにして自社顧客をつなぎ止めていくかが大きな課題となっている。

整備専門にとって、顧客が他店に流出する最大の機会が「車検時」である。安い車検な

どで他店に流れる顧客がいる一方で、買い替えの時期にはディーラーで新車を購入するケースが大半である。そのため、「自動車業界で商売をしていく以上、川上に上らなければならない」と声高に叫ぶ経営者が増えている。川上＝車販であり、新車である。

確かに、新車を販売することができれば、その顧客が転



新たな手法で新車販売を激増させた整備工場も出てきた。

居などで移転しない限り、5年～7年の付き合いを続けることが可能となり、この間に発生するメンテナンスや車検、板金塗装などのアフターサービス需要を一手に握るチャンスが広がる。

しかし、日本経済に回復の足音が聞こえているにも関わらず、新車市場は依然として停滞したままである。このように厳しい販売環境の中で、整備専門がディーラーと伍し



「技術」にこだわることで生き残りを図る専門業者もいる。

て戦っていけるのか、という問題は当然ある。そんな中にもあっても、「マイカーリース」という新たな手法によって、爆発的に販売台数を伸ばしている整備工場も世の中には存在する。

他方、専門専門として、あくまで「技術」にこだわることで生き残りを図っていこうという工場もある。その代表例が「外国車整備」である。一般的に、外国車は国産車に比べて修理需要が多く、専門知識と技術が必要なことから、差別化を図りやすい分野となっている。

大変な時代を迎えた整備業界だが、このように生き残りの道はまだある。本書は全国の整備工場を取材し、その経営戦略をつぶさにレポートする中から、整備専門の生き残りの道を紹介すべく企画編集したものである。次項でさらに詳しく近年の整備市場の動向を見たらうで、今後の生き残り戦略を紹介しよう。