

このたびの地震により被災された皆さまへ

この度の熊本県を中心とした地震では、甚大な被害が発生しており、JA共済自動車指定工場協会の会員においても被災された方、ご家族や社員のお知りあいの中にも、同様に被災された方も多数いらっしゃると思います。被災されました会員工場の皆さま、また、ご家族・社員の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

JA共済自動車指定工場協会 会長 本島 直幸

通常総会 平成27年度通常総会が開催されました。

JA共済自動車指定工場協会は、平成28年2月18日(木)、JA共済ビルにて「平成27年度通常総会」を開催し、「第48事業年度(平成28年度)事業計画」および「JA共済自動車指定工場協会役員の改選について」が審議され、承認されました。

●全国本部協会の 本島直幸会長挨拶

「自動車整備業界においては、昨年8月末に自動車保有車両数が過去最高に達し、軽自動車の割合が40%近くになっております。またハイブリッド車、プラグインハイブリッド車、電気自動車も急速に普及し、究極のエコカーといわれる燃料電池車も誕生しました。さらに軽量化のため超高張力鋼板や複合素材、アルミ等の新素材を採用した車が増加するとともに、衝突被害軽減ブレーキ等の開発が進み、自動運転も早晚実現するものと報道されています。

こうした環境変化へ対応するため、スキャンツールの活用、新素材や水性塗料への対応など、新たな整備技術の習得が必須になってきており、協会としても速やかに対応していく必要があるものと考えています。

指定工場の経営基盤の強化を図るためにも、JA、JA共済連、JA損調の協力を得ながら、契約者に信頼していただけるよう今後も情報提供や研修等に積極的に取り組んでいきます」という趣旨の挨拶で、通常総会がスタートしました。



総会の冒頭で挨拶する
全国本部協会 本島会長

●来賓代表ご挨拶

来賓を代表して全国共済農業協同組合連合会の石戸谷常務より「今後もJA共済が農家組合員・地域住民から選ばれる存在であり続けるためには、今まで以上に迅速・適正・公平かつ親切な自動車損害調査サービスの実施や、レッカー・ロードサービスなど、契約者サービスの充実が必須です。これらの実現のために

は、協会とJA共済が緊密な連携を図り、共存共栄を合言葉に取り組みることが重要です。我々JA共済としては、これまで以上に全国の会員工場と連携し、『契約者から信頼され・選ばれる』よう協力関係をより充実させることを目指してまいります」という趣旨の挨拶をいただきました。

●審議・報告、記念講演

議長に選出された兵庫県本部協会 足立克己会長の進行のもと、協議事項の第1号事案として「第48事業年度(平成28年度)事業計画」について提案がなされ、審議の結果、承認されました。当事業計画では、①指定工場の搬入率向上に向けた取り組み、②指定工場の技術向上等に向けた取り組み、③迅速かつ確実なレッカー・ロードサービスの提供への取り組み等の各施策に取り組むこととしました。続いて第2号議案として「JA共済自動車指定工場協会役員の改選について」を、役員推薦委員長である岩手県本部協会 佐藤 忠会長から役員改選の提案説明がなされ、審議の結果、承認されました。

総会は、全国本部協会 雨宮正寛副会長の挨拶で閉会し、続いて、株式会社ビズパワーズ代表取締役の柳瀬智雄氏による記念講演が行われ、好評を得ました。

最後に、役員の改選結果について報告があり、会長には佐賀県本部協会 本島直幸会長、副会長には山梨県本部協会 雨宮正寛会長、広島県本部協会 砂原正則会長、富山県本部協会 石黒英悦会長の3名、および常任理事8名、会計監査2名を選出しました。

「給料や命令だけではできない モチベーションを高めて強い組織を作る方法」

通常総会閉会后、株式会社ビズパワーズ代表取締役 柳瀬智雄氏により「給料や命令だけではできないモチベーションを高めて強い組織を作る方法」と題する記念講演が行われました。「強み」と「共通の価値観」をベースに強い組織をつくるためのES向上の参考事例などを紹介いただき、好評を博しました。

記念講演 受講レポート

経営者として自工場の業績向上を実現するためには、CS(顧客満足度)向上につながるES(従業員満足度)向上、すなわち従業員のモチベーションアップを図ることが大切であるとの講演が行われました。その方法については、以下のカリキュラムに従い説明がありました。

柳瀬氏は、「経営の根幹にあるのは“人”であり、従業員が高いモチベーション(やる気)を持って各個人(自ら)の強みを発揮して強固なチームワークを形成したときにこそ、組織のパフォーマンスが高まる。そして、強い組織をつくるためには、『従業員の力を最大限に発揮すること』と『組織として価値観を共有すること』という2つの視点が必要である」と述べられ、「仕事に対する想いや価値観、組織の強みなどを十分に話し合い再確認し、ビジョンを共有することが求められる」と説明されました。柳瀬氏のアドバイスに参加者はメモを取りながら熱心に聞き入っていました。

〈記念講演の主なカリキュラム等〉

1. 必ず訪れる経営危機「事業承継」で重要な マネジメントスタイルの修正・変更

現経営者自身の高い能力やカリスマ性に依存する企業に、確実に訪れる経営危機が「事業承継」であり、その本当の難しさについて、紐解いていった。

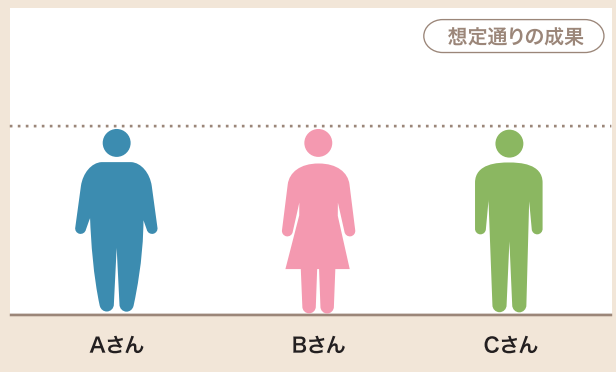
まずはリーダーのタイプによるマネジメントスタイルの違いに基づき、それぞれのメリット、デメリットについて説明がなされ、「支配型リーダーシップ」から、メンバー一人ひとりが力を発揮することで組織の成果を高められるよう支援を行う「奉仕型リーダーシップ」への移行について、その効果などが説明された。

2. 多くのリーダーが「うまくいっている」と勘違いしている

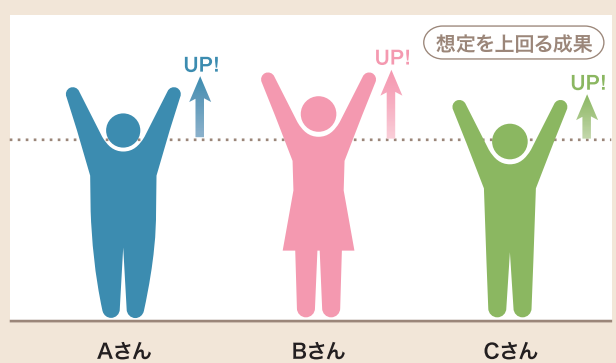
部下が自分の思い通りに動いていることを「うまくいっている」と思っているリーダーは少なくないと思われるが、本当にそれであるのかとの疑問が提示され、「本当にうまくいっている組織になるとどうなるかについて、解説がなされた。

多くのリーダーが「うまくいっていると考える」状態は、想定通りの成果を出す、「本当にうまくいっている」組織は想定を上回る成果を発揮する。そのためリーダーシップの取り方、またこれからの経営に求められるリーダーのスタイルについて、説明がなされた。

多くのリーダーが「うまくいっていると考える」状態
リーダーが想定する、メンバーの力が最大限発揮された状態



「本当にうまくいっている」組織
リーダーが想定する以上に、メンバーの力が最大限発揮された状態



3. アメとムチが通用しない今 注目のモチベーションの源泉

報酬によるモチベーションアップには限界を感じ、パワーハラスメントの問題もあって厳しい指導も難しい……。では、どうやって社員のやる気を高められるか。その方法としては、マズローの欲求5段階説の頂点にある「自己実現欲求」を刺激することで、最高のやりがいと成果が両立でき、「外発的動機づけ」から「内発的動機づけ」に移行することにより、モチベーションの高揚が図れることが伝えられた。

外発的動機づけ

報酬や命令、評価など他者からやることを要求されてやること

内発的動機づけ

その行為自体に対して心の底から「やりたい」と思うこと

4. 「強み」と「共通の価値観」をベースに 強い組織をつくる

強い組織を生み出すためのキーワードは「強み」と「共通の価値観」であるとまとめられた。

具体例として、従業員が自らの強み(長所)を活かして、持てる能力を最大限に発揮し、その成果が承認されたとき、人は働く喜びを実感するとの話があった。また、課題解決に至る2つのアプローチ方法についても、あるべき基準が「外側から」もたらされる場合と、ありたい状態が「内側から」出てくる場合の違いについて、比較説明がなされた。

なお、従業員が組織の目的に「共通の価値観」を見出し、相互理解を深めたうえで、「自らの強みを活かして」働く機会を得るとき、そこに強い「情熱」が生まれることも教えられ、強い組織をつくるのに最も大切なことは「ビジョンの共有」であることが説明された。

5. 強い組織をつくるために 今日から始める具体的な行動提案

最後に、これまでの講演内容を振り返り、7つの具体的な行動を提案いただいた。内容は以下の通り。

7つの行動提案

- ① 価値観を共有するために豊かな対話の時間を持つ(よく聴く)
- ② 「ビジョン(夢)」を共有する(何のための組織か)
- ③ 各自の組織内での役割を意識させる(どう役立っているか)
- ④ メンバーの強みを見つけ出し、承認し、伸ばす支援をする
- ⑤ 多様性を認め合い、相互信頼関係を構築する
- ⑥ 小さな成功を積み上げていく
- ⑦ 周りに少しずつ影響を与え続ける

受講を終えて

どんな手法も実行しなければ何も生まれません。

まずは実践が大切だと感じました。

リーダーの使命と可能性について、参加者の皆さんがそれぞれ改めて考える機会となり、大きな拍手に包まれて講演は終了しました。

株式会社ビズパワーズ
代表取締役 柳瀬智雄氏
組織開発・人材育成に関する
コンサルティング、各種セミナーや研修など幅広く活躍中



4ページからは… 優良事例紹介

今回、お訪ねしたのは熊本県。まずは熊本県本部にお話を伺いました。

熊本の取り組み 熊本県本部

● 搬入率向上にかかる取り組みについてお聞かせください

主に、「搬入率の向上および組合員・利用者の満足度(CS)向上」「指定工場の技術向上等に向けた事項」に取り組んでいます。

1. レッカー・ロードサービスの拡充、積極的な取り組み

会員工場におけるレッカー・ロードサービスのさらなる拡充・定着化を図るとともに、組合員等利用者に対して満足度・質の高いサービスの提供を行うこととし、フリーダイヤル等による要請件数の増加に対する適切な対応等、お客さまに対する迅速かつ確実なサービスに積極的に取り組んでいます。

特に、お客さまに対する迅速かつ確実なサービス提供のため、県下の2JAでは職員に事故発生時の連絡先を記載したカード

を携帯してもらい、事故や故障に対し早急に指定工場が対応できるようにしています。

2. 会員工場における各種サービス

会員工場においては、「①『修理保証書』の発行」「②代車の優先提供」「③納車・引取サービスの実施」「④修理、点検・整備にかかる相談の受付」「⑤事故有無別等級に伴う見積もりの提供」の取り組みを進めています。

3. 会員工場間の連携・強化

会員工場相互の情報・技術を提供することにより、事故車両および車検・定期点検車両の搬入に対し、自工場で対応できない場合は近隣の他会員工場と相互協調するなど、工場間の連携を図ることにより、会員工場の県内ネットワークが定着してきています。





優良事例

全国優良拠点の取り組み

地元でお客様の信頼を築いてこられた指定工場と、密な連携で迅速なサービスを提供し続けるJA菊池。現地を訪れ、サービスの秘訣を伺いました。

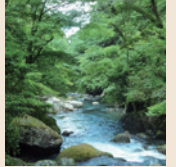


熊本県菊池地域～あふれる緑、肥沃な大地に恵まれて～

菊池地域は熊本県の北東部に位置し、東部ならびに北部は、阿蘇外輪山系を有する中山間地、西部ならびに南部は、菊池川・白川流域に広がる台地や平野部であり、自然豊かな地域です。

比較的温暖ですが、夏は暑く、冬は冷え込みが強い盆地で、気候が厳しい一面もあります。

菊池川流域を中心とする水田地帯、旭志・泗水を中心とする畜産地帯があり、中山間地の特産品、大津・菊陽の露地野菜、合志・西合志を中心とした施設園芸作物など、さまざまな農畜産物が生産されています。



※写真はイメージです。



JAの取り組み JA 菊池

普段から指定工場との密な連携を取り 迅速な対応を心がけています



共済部 事故相談課 野田昭一課長

● 指定工場との連携は どのようにされていますか

JA菊池の管内には、JAの直営工場であるJA菊池カークリニックと合資会社ナカガワ様の2つの指定工場があり、事故受付は本所と8支所で窓口体制を整えています。支所に事故の一報が入った場合は、本所に連絡を入れるとともに、支所からLA(ライフアドバイザー)が先行して現場へ向かい、併せて本所の担当者が2名体制で現場急行します。カークリニックではレンタカー事業も行っているため、代車特約が付いていればレンタカーを積載して現場へ向かいます。

本所はJA菊池管内のほぼ中央にあるため、管内のどこへでも車で30分程度で行くことができます。カークリニックは本所から5分程度、ナカガワ様も15分程度ですので、必要なものを早急に届けられる体制ができています。特にレッカーについては、ケースによっては代車をを用意して現場へ直行し、入庫を促しています。

このように、現場急行時の事故車の入庫誘導・搬送についても、指定工場と常に連携が取れる体制が整っており、迅速な対応でお客様にご満足いただけるよう取り組んでいます。



JA菊池オフィス外観

● 合資会社ナカガワ様との連携はいかがですか

ナカガワ様とは先代の社長からの付き合いであり、本所からも近いのでよく訪問しています。カークリニックから出動できない場合には、レッカーや代車をご用意いただきますし、钣金を行っていないカークリニックの外注先としてもご協力いただいています。JA菊池では搬入対策会議を実施していますが、指定工場には普段からできるだけ足を運ぶよう心がけて連携を密にしています。



共済部 事故相談課

● さらなる搬入拡大へ向けての 取り組みはありますか

例えば熊本市など管外で起きた事故やトラブルについても、県内の指定工場のネットワークを利用して、指定工場としっかり連携を取り、お客様に安心いただけるよう対応しています。

工場の取り組み 合資会社 ナカガワ

山紫水明、豊饒なる菊池市において昭和27年以来、「明るい豊かな菊池」を基盤に、昭和から平成と自動車整備にかかわってきました。「くるまのことなら何でもOK！ 未来に向けて一歩先へ、技術でアメニティーライフを応援します。」をキャッチフレーズに、優秀なスタッフと充実したサービス工場を備え、車両販売、钣金・塗装などの修理、車検・点検・一般修理、さらに自動車・自賠責共済までトータルカーライフをサポートしています。

さらなる信頼を築くため技術力を磨き続けます

●お客さま対応で心がけていることはありますか
くるまのことなら何でもオールマイティにやっているということが魅力だと思っています。

「信頼」をモットーにしており、「地域の皆さまに信頼される工場でありたい」と考えます。そのために、確かな技術と優秀なスタッフ、車体特認一種工場として質の高いサービスを提供することにより「信頼」を築いていくことを大切にしています。

自動車整備士・車体整備士を有し、確実な見積りを行っています。そして、充実した設備等で高い技術を基盤に各スタッフが常にレベルアップを志し、「くるまに関するスペシャリスト」であるトータルアドバイザーとして、それぞれが活躍できる環境づくりを常に心がけていきたいと考えています。

●地域の皆さまの信頼を得るために特に力を入れているサービス等は何のようなものがありますか

常に地域のお客さまのことを意識したサービスを心がけています。通常の営業時間としては8時30分からですが、30年前から朝6時30分に店舗を開けています。これは冬場のバッテリーあがりなど通勤・通学時のお車のトラブルや事故に対応できるようにするためです。

また、代車サービスについては、特に気を使って充実を図るよう心がけています。お客さまのニーズに対応するため、貨物車両、バン、トラックを含め、軽自動車、乗用車等、地域に応じた幅広い車種を取り揃えています。当然のことながら、その代車を無料で借りられるのもお客さまにとって大きな魅力となっています。

なお、事故車の搬入時には、共済使用の有無による掛金の見積対応も積極的に行い、ご契約者はもちろん、JA菊池様からのさまざまな相談にも対応しています。

●第40回全国フロントマン選抜技術競技会で、貴工場の松下英次様が敢闘賞を受賞されましたが、社員の方々の研修会等への参加状況はいかがですか

JARICの各種研修会やさまざまな研修会に社員が積極的に参加しています。技術力の向上がお客さまの信頼につながるものと考えています。特に研修受講を勧めているわけはありませんが、ベテラン社員が受講している姿を見て、若い社員も受講する雰囲気が出ています。積極的に研修に参加することにより、見積りをしっかり作成できる工場となり、鑑定士やアジャスターからも信頼されることにつながっていくものと思います。

●熊本県本部協会の副会長もされていますが、次世代対策はどのように思われますか

熊本県では20年ほど前、数年にわたり次世代研究会を開催した経緯があります。各地区から1名ずつ会員工場の若者が選出され、研究会で搬入対策やクレーム対応など各々の工場の課題について話し合ってきました。

このように、より良い方法を探り現状打破しようとする、同じ方向性を持つ若者を集め、例えば3年後、5年後を目指して次世代研究会を継続開催していけば、将来の経営者や役員候補等が育成できると思います。

やはり、一朝一夕ではなく、時間をかけて次世代の経営者をしっかり育てていく必要があると思います。



合資会社ナカガワ
代表取締役社長 中川 訓治氏



合資会社ナカガワの皆さん

全国本部協力会 新役員紹介

【データの読み方】

役職、氏名

- ①趣味
- ②愛車
- ③座右の銘
- ④今、チャレンジしていること
- ⑤就任にあたっての抱負

会長 本島 直幸

(佐賀県本部)



- ①ゴルフ、家庭菜園
- ②クラウン
- ③「一期一会」
- ④整備作業の環境整備と省力化
- ⑤全国指定工場のネットワークの強化と接客・技術力向上に努め、契約者の皆さまに最高のサービスを提供できるよう努めます

副会長 雨宮 正寛

(山梨県本部)



- ①ゴルフ、旅行
- ②クラウンアスリート
- ③「現状打破」
- ④1日13,000歩
- ⑤現状打破

副会長 砂原 正則

(広島県本部)



- ①ゴルフ、魚釣り
- ②レンジローパー
- ③「集大成」
- ④行き届いたCSづくり、改革
- ⑤レッカー・ロードサービスの充実

副会長 石黒 英悦

(富山県本部)



- ①散歩、読書、美術鑑賞
- ②新型カムリ
- ③「平常心是道也」
- ④市場縮小傾向の中での企業継続の研究と模索
- ⑤会員企業の継続・発展に微力ながら協力してまいります

常任理事 高間 專逸

(北海道本部)



- ①スポーツ
- ②アルファード
- ③「急ぐことなく、休むことなく、進む」
- ⑤組織の活動と役割達成

常任理事 高橋 帛吉

(秋田県本部)



- ①ゴルフ
- ②ティアナ
- ③「努力」
- ④健康管理
- ⑤会員の信頼を得ること

常任理事 上野 徳浩

(栃木県本部)



- ①ハイキング、山登り
- ②アリオン
- ③「知恵は無限」
- ④家庭菜園で野菜・花づくり
- ⑤協会の発展、特に搬入率向上に努めてまいります

常任理事 前川 貞男

(岐阜県本部)



- ①オートバイ
- ②レガシィ
- ③「言行一致」
- ④次期代表(社長)の育成
- ⑤指定工場の仕事をさせていただくことに対し、学ぶ姿勢で取り組んでまいります

常任理事 井花 健次

(滋賀県本部)



- ①ゴルフ、水泳、旅行
- ②レクサスLS
- ③「艱難汝を玉にす」
- ④健康管理
- ⑤会員企業が指定工場になってメリットが出るように努力するとともに、地方の声が全国に届くようにします

常任理事 中嶋 忠夫

(京都府本部)



- ①日常と違う所へドライブ
- ②マツダ アテンザ
- ③「必ず解決策はある」
- ④後継者育成
- ⑤よく話し合っ、会員にメリットが感じられる施策を求めています

常任理事 山上 良人

(愛媛県本部)



- ①ゴルフ、野球観戦
- ②エルグランド
- ③「努力は全ての扉を開く」
- ⑤より良い組織になるよう努力します

常任理事 山村 宗雄

(大分県本部)



- ①ゴルフ、ドライブ
- ②ホンダVFR1200F、ベンツCLX
- ③「温故知新」
- ④家庭菜園に挑戦中

会計監査 太尾田 修

(山口県本部)



- ①ドライブ、旅行
- ②アルファード
- ③「一生懸命」
- ④皆さんに感謝される会社づくり
- ⑤指定工場会員のために頑張ります

会計監査 松山 正典

(熊本県本部)



- ①ゴルフ
- ②クラウン
- ③「感謝」
- ⑤自分に与えられた仕事をしっかり頑張りたいと思います

