

メンテナンスリース実施 における留意点



はじめに

近年、自動車ユーザーとリース会社で締結されるメンテナンスリース契約は、車両管理業務の削減や費用の平準化から、法人ユーザーに多く利用され、個人ユーザーにおいても同契約を締結するユーザーが増加傾向にあります。

そのため、整備事業者においても、今まで自社保有だった顧客がリース車両に切り替えたなどの理由から、リース会社と契約を締結し、メンテナンスリースを請け負う整備事業者が増えております。

しかしながら、メンテナンスリースには、メリットだけではなく、注意する点も多々ありますので、メンテナンスリースを請け負う際にはよく確認することが必要です。

本書では、メンテナンスリースを実際に請け負われ、成果をあげられている整備事業者の方にご協力いただき、メンテナンスリースのメリット・注意点、契約等の際に確認する事項、当該整備事業者が実施している好事例及びメンテナンスリースに取り組む際のアドバイス等を掲載しており、メンテナンスリースをこれから請け負われる整備事業者の方、また、すでに請け負われている整備事業者の方にもご活用いただけるよう、作成しております。

本書が多くの整備事業者の方に活用され、事業経営のための参考資料として有効に活用されることを祈念致します。

最後に本書の作成にあたり、調査等にご協力頂きました整備事業者の皆様には厚く御礼申し上げます。

平成27年3月
一般社団法人日本自動車整備振興会連合会

会長 橋本 一豊

目次

第1章 自動車リースの現状

- 1. 自動車リースの種類…………… 3
- 2. リース車の保有台数の推移…………… 4

第2章 メンテナンスリースのメリットと注意点

- 1. メンテナンスリースのメリット…………… 6
- 2. メンテナンスリースの注意点
 - (1) 整備料金について…………… 8
 - (2) 整備料金以外について…………… 10

第3章 リース会社との契約時の確認事項

- 1. 作業関係…………… 12
- 2. 料金関係…………… 17
- 3. オイル・部品関係…………… 24
- 4. 契約時の主なチェックリスト…………… 26

第4章 メンテナンスリースの好事例

- 1. 点検実施率を向上させるために
 - (1) スケジュール管理を徹底…………… 27
 - (2) 引取・納車を削減…………… 31
 - (3) 引取・納車の効率化…………… 33
- 2. 作業効率を向上させるために
 - (1) 在庫スケジュール管理を徹底…………… 34
 - (2) 事前に交換部品を準備…………… 35
 - (3) 専任化・分業化…………… 36
 - (4) リース会社の休日の作業対応…………… 38
- 3. 実施した役務の代価を請求するために
 - (1) 故障診断料金…………… 39
 - (2) 追加整備・臨時整備…………… 42
 - (3) シビアコンディション…………… 45
 - (4) 積極的に交渉を…………… 46
- 4. リース会社とより良い関係の構築
 - (1) 確実に丁寧な点検・整備…………… 48
 - (2) メリットの付与…………… 49
- 5. リースユーザーとより良い関係の構築
 - (1) 人と人のつながり…………… 51
 - (2) メンテナンスリースの付加価値…………… 53
 - (3) リースユーザーの自家用乗用車の取り込み…………… 55
- 参考 メンテナンスリースからの事業転換…………… 56

第5章 メンテナンスリースに取り組む

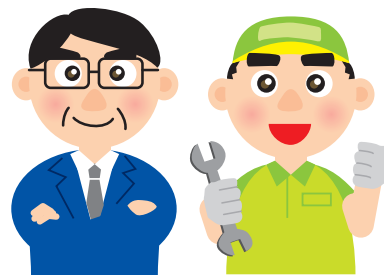
- 整備事業者へのアドバイス…………… 57

第1章

自動車リースの現状

1. 自動車リースの種類

自動車リースの種類には、以下のとおり2種類あり、自動車ユーザーはそれぞれ選択してリース会社と契約を締結します。(リース会社によっては、その名称やリース料金に含まれる内容が相違する場合があります。)



① ファイナンスリース方式

リース会社は、車両代金及び自動車諸税・保険料などの費用を負担し、車両の保守管理に関する費用はリース契約に含まずにユーザーが負担する方式です。

② メンテナンスリース方式

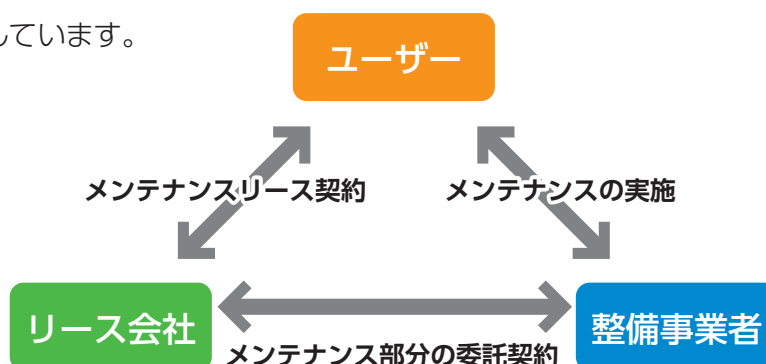
車両代金・自動車諸税・保険料のほかに車両の保守管理に関する費用、例えば車検整備・点検整備・故障修理・代車提供などのメンテナンス費用をリース会社が負担する方式です。

最近ではメンテナンスリースが全体の60%を超え、主流となっています。

上記の自動車リースの内、自動車整備事業者には、

②**メンテナンスリース方式**が関連しています。

リース会社は、メンテナンスの部分を整備事業者に委託し、右図のとおり自動車ユーザー、リース会社、整備事業者の三者間でメンテナンスリースは実施されます。



2. リース車の保有台数の推移

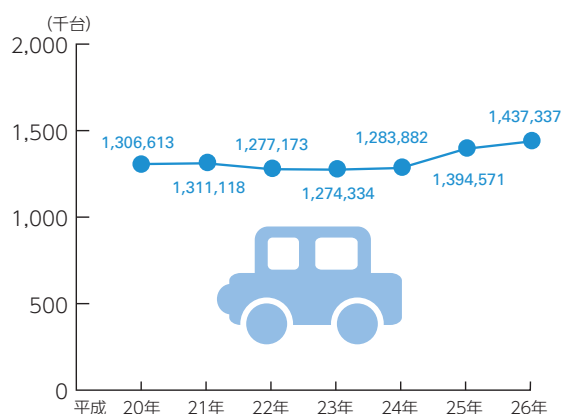
現在、リース車の保有台数は、312万台を超え、自動車の総保有台数の約4%を占めています。(図表②参照)

これは企業の間で車両管理コストの低減や納税、保険の付保等の管理業務の効率化から外部委託する意識が高まってきたことによるものと考えられます。

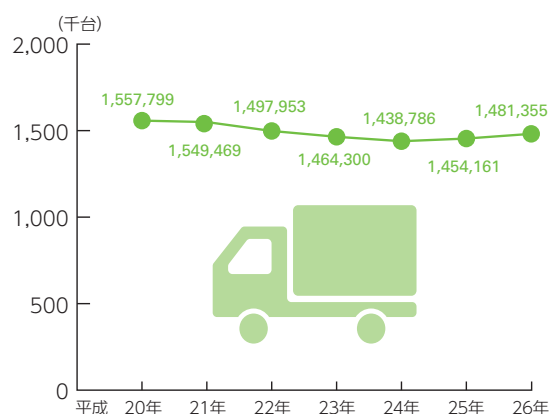
この流れは、これからも続くと予測されますので、今後もリース車の割合は増加していくことになり、メンテナンスリースの需要も増加することが考えられます。

図表① 車種別・全国リース車保有台数の年別推移

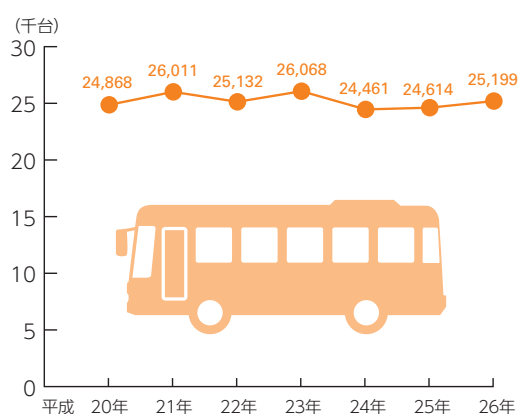
■乗用車



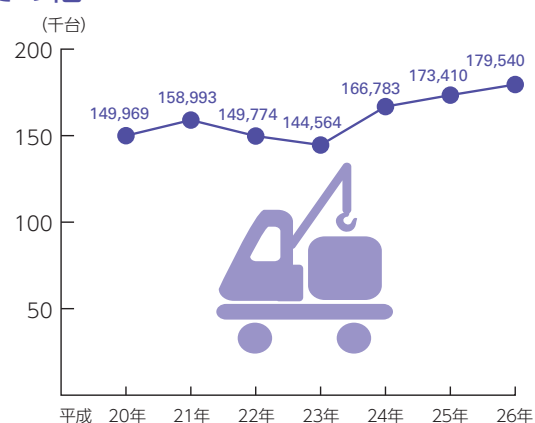
■トラック／バン



■バス



■その他

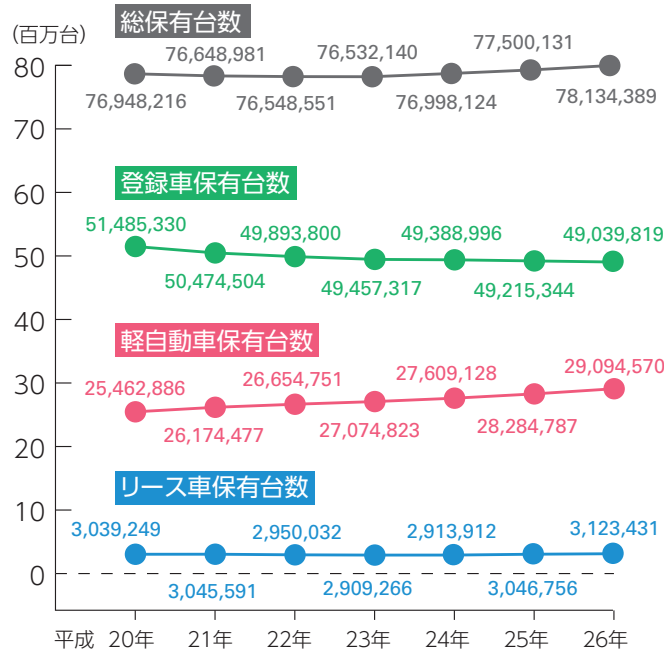


一般社団法人日本自動車リース協会連合会より

※いずれの数値も3月末時点での数値です。

リース車保有台数は、日本自動車リース協会連合会が、会員自動車リース事業者から報告を受け、集計した全国リース車保有台数調査の数値です。(日本自動車リース協会連合会会員のリース車保有台数は、全事業者のリース車保有台数の約94%を占めている。)

図表② 自動車総保有台数とリース車保有台数の年別推移



一般社団法人日本自動車リース協会連合会より
※いずれの数値も、3月末時点の数値です。

総保有台数、登録車保有台数及び軽自動車保有台数は、国土交通省及び一般財団法人自動車検査登録情報協会の公表数値です。(被けん引車、軽二輪車を除く)

リース車保有台数は、日本自動車リース協会連合会が、会員自動車リース事業者から報告を受け、集計した全国リース車保有台数調査の数値です。(日本自動車リース協会連合会会員のリース車保有台数は、全事業者のリース車保有台数の約94%を占めている。)

図表③ 新車販売に占めるリース車比率

	新車販売台数	うちリース車契約台数	比率
平成16年	5,853,050	611,907	10.50%
平成17年	5,851,921	648,558	11.10%
平成18年	5,739,407	709,289	12.40%
平成19年	5,353,581	697,015	13.00%
平成20年	5,082,133	634,761	12.50%
平成21年	4,609,182	498,102	10.80%
平成22年	4,956,136	511,019	10.30%
平成23年	4,210,219	497,210	11.80%
平成24年	5,369,720	581,133	10.80%
平成25年	5,375,513	601,938	11.20%
平成26年	5,628,888	625,143	11.20%

一般社団法人日本自動車リース協会連合会より
※いずれの数値も、暦年(1月～12月)の数値です。

新車販売台数は、一般社団法人日本自動車販売協会連合会及び一般社団法人全国軽自動車協会連合会の公表数値です。(大型特殊自動車、被けん引車、二輪車を除く)

リース車契約台数は、一般社団法人日本自動車リース協会連合会会員の報告台数です。

新車販売台数 登録車と軽自動車の内訳			
	登録車台数	うちリース車契約台数	比率
平成16年	3,962,232	420,933	10.60%
平成17年	3,928,351	430,717	11.00%
平成18年	3,715,887	461,185	12.40%
平成19年	3,433,829	440,399	12.80%
平成20年	3,212,342	406,461	12.70%
平成21年	2,921,085	300,811	10.30%
平成22年	3,229,716	330,033	10.20%
平成23年	2,689,074	327,494	12.20%
平成24年	3,390,274	375,191	11.10%
平成25年	3,262,522	376,994	11.60%
平成26年	3,290,098	389,948	11.90%

	軽自動車台数	うちリース車契約台数	比率
平成16年	1,890,818	190,974	10.10%
平成17年	1,923,570	217,841	11.30%
平成18年	2,023,520	248,104	12.30%
平成19年	1,919,752	256,616	13.40%
平成20年	1,869,791	228,300	12.20%
平成21年	1,688,097	197,291	11.70%
平成22年	1,726,420	180,986	10.50%
平成23年	1,521,145	169,716	11.20%
平成24年	1,979,446	205,942	10.40%
平成25年	2,112,991	224,944	10.60%
平成26年	2,272,790	235,195	10.30%

第2章

メンテナンスリースのメリットと注意点

メンテナンスリースには、様々なメリットがある反面、注意する点も多々あります。

本章では、メリットと注意点をそれぞれまとめましたので、自社の人員と設備、事業を取り巻く環境なども考慮した上で、取り組むべきかどうかを判断しましょう。

1. メンテナンスリースのメリット

メリット ①

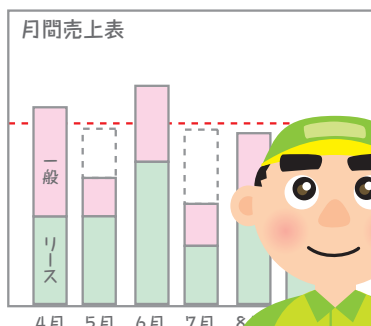
仕事量の確保

メンテナンスリースの基本契約には、「スケジュール点検」、「法定点検」、「継続車検」という期間ごとに定められた点検・整備と、自動車の使用に伴って発生する「一般整備」や「故障修理」などが含まれています。

点検・整備は、定められた期間に合わせて実施することが契約で決められていますから、メンテナンスの受託台数に変動がない限り、常に一定の仕事量を確保できます。

また、車検や点検は定型的な作業が主体ですから、その作業量に合わせた人員を配置することで効率を高めることができ、工場の稼働率がアップします。

そして、整備工場に支払われる料金は契約によって決められていますので、在庫台数と売上の計画が立てやすくなります。



メリット ②

メンテナンスリース以外の売上

点検・整備とは別に、事故などにより板金塗装の需要が発生することがあります。個人の所有する自家用乗用車と違い、リース車は会社の営業用に使われる自動車ですから、シビアに扱われることが多く、キズがついた状態で走行していると、「会社のマイナスイメージになる」ことから、板金塗装の需要は多いといわれています。

また、リース車のメンテナンスを通じて、通常では取引することが難しい大企業への出入りも可能となり、リースユーザーの自動車管理担当者や従業員（リース車の使用者）と親しくなると、従業員の自家用乗用車の車検整備などを獲得できる可能性が広がります。



メリット ③

整備料金の確実な回収

法人会社が自社保有している自動車の整備を請け負う場合、支払いは数ヶ月先か、手形決済というケースがあります。もし、その会社の経営が傾いた場合に、整備料金の支払い遅延や不払い、手形の不渡りというリスクが発生しますが、メンテナンスリースはリース会社との契約なので、そうしたリスクを回避できます。

安心！



メリット ④

新技術の習得

新車リースでは新型車が使用されますから、メンテナンスの受託台数が増えるほど、新しい自動車の入庫が多くなり、メカニックが新型車に触れる機会が増えます。

そうすると、必然的に新型車をメンテナンスするための知識や技術が必要になります。そこで、大手のリース会社などでは「技術研修会」を開催しています。点検・整備に関する技術情報をはじめ、ハイブリッド車や電気自動車などの次世代自動車に関する研修会も開催するなど、メンテナンスの受託工場のメカニックが新技術を学べる機会を提供しています。

また、フロントマンを対象に接客力向上を目的とした「フロントマン研修会」も開催されています。

このような研修会の場に、メンテナンスの受託工場のスタッフが集まることで、他工場スタッフとの「情報交換の場」としても活用されているようです。

メリット ⑤

自社評価資料の入手

リース会社によっては、リースユーザーに対して、メンテナンスの受託工場に関するアンケートを実施しています。アンケートでは、接客対応や工場設備の評価も行われるため、その結果は、ユーザーから見た自社工場の客観的な資料になりますから、会議で社員に報告して改善活動につなげている整備工場もあります。



2. メンテナンスリースの注意点

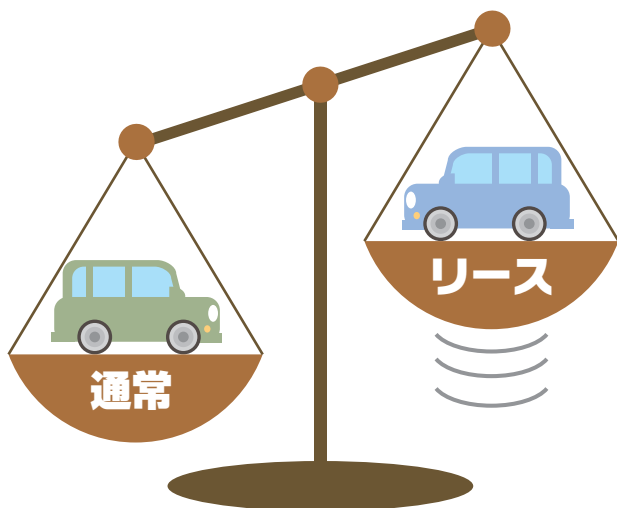
(1) 整備料金について

注意点 ①

点検料金・レバーレート

メンテナンスリースの基本契約には、「スケジュール点検」、「法定点検」、「継続車検」という期間ごとに定められた点検・整備と、自動車の使用に伴って発生する「一般整備」や「故障修理」などが含まれています。

リース会社が設定する料金は、一般の整備工場が設定している料金に比べて、点検料金・レバーレートともに低くなっていますので、1台当たりの整備料金は、通常の自社料金に比べて低くなります。



注意点 ②

役務の代価

通常、整備業界で「車検基本料金」というと、自家用乗用車なら「2年点検技術料」のことを指しますが、リース会社では車検基本料金の中に、「2年点検技術料」、「保安確認検査料」、「検査代行手数料」を含めて設定するのが一般的で、その総額は、一般の整備工場が設定している料金よりも低くなっています。

また、「検査登録印紙代・審査証紙代」も、この車検基本料金の中に含まれている場合には、別途、支払われることはありません。

なお、点検や車検、一般整備などに伴って発生する「引取・納車」と「代車」の料金についても、契約に含まれていなければ支払われません。（代車料金は、「自家用自動車有償貸渡業」の許可を取得した「わ」ナンバーのレンタカーを使用することが前提になります。）



注意点 ③

売上単価

整備売上は、「工賃」と「部品代」で構成され、部品代は仕入れと販売の差額が利益となります。通常、整備工場では部品販売事業者とレス率を取り決めて仕入れています。メンテナンスリースでは、リース会社が「純正部品定価の〇%引き」というようにレス率を設定するため、自社で仕入れて一般ユーザーに販売する場合と比べて、部品利益は少なくなります。

それ以外にも、タイヤやバッテリー、リビルト部品、高額部品などのように、リース会社の指定先から現物が支給されるものが多く、支給部品によっては、納品日数がかかる場合があります。

なお、支給部品の交換作業を行った整備工場には、作業工賃のみが支払われますので、部品利益は発生しません。

したがって、P.8の注意点①で説明した整備料金と合わせ、1台当たりの売上単価は、一般ユーザーに比べて低くなります。



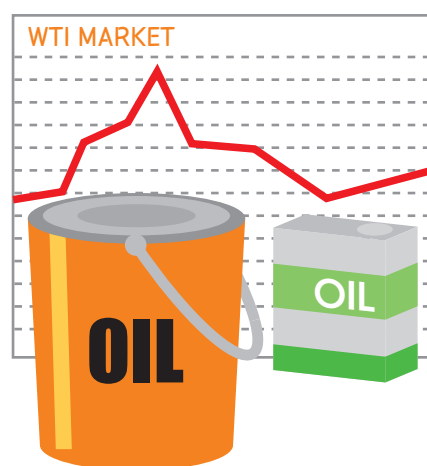
注意点 ④

エンジンオイル料金

「エンジンオイル」は、自動車のメンテナンスに欠かせないものであり、企業の営業車としてシビアに使われるリース車では、走行距離と経過期間に応じて頻繁に交換されますが、その取り扱いには注意が必要です。

リース会社では、オイルの料金を工賃込みで1ℓ当たり〇〇円、またはオイル〇〇円+工賃〇〇円と分けて設定しています。ところが、オイルの価格は原油相場と連動して変動しますから、価格改定が補修部品などに比べて頻繁に行われます。

そのため原油が上がると、整備工場の仕入れるオイルも値上がりすることになりますが、その値上がり分がリアルタイムに整備工場への支払いに反映されることは少ないため、仕入れ値が上がった分だけ利益が減るか、逆ざやになることもあります。



(2) 整備料金以外について

注意点 ①

業務量

メンテナンスリースは、あらかじめ決められたスケジュールに沿って、点検・整備を実施するものですから、契約台数に基づいた仕事量が見込めますが、その仕事を確保するためには、リース車ごとの点検時期を管理し、確実に実施することが求められます。

リースユーザーに対して、点検時期が近づいていることをお知らせし、点検実施日を決定するための連絡・調整をはじめ、点検実施率を高めるための「引取・納車」や「訪問サービス」などに、相応の労力を要します。

また、リース車の点検時期の管理やユーザーへの連絡・調整などの自動車管理業務費用が別途、支払われることはありません。



注意点 ②

リース会社休日のメンテナンス

平日の17時以降や土・日曜日などに、リースユーザーから故障修理を依頼されたときに、リース会社の営業時間外のため連絡が取れず、承認を得られないので作業に着手できないというケースがあります。

しかし、リースユーザーが金曜日の17時以降に来店して、「月曜日の朝から自動車を使うので、それまでに修理をしてほしい」と頼まれたので作業を進め、納車後にリース会社へ報告したところ、その作業の必要性や使用部品、作業範囲、料金についての説明を求められ、必要以上に時間を取られてしまい、料金も全額を認められないことがあります。



注意点 ③

シビアコンディション

リース車は、企業の営業車としてシビアに使用されることが多いので、使用実態に合わせたメンテナンスを行う必要があります。リース会社とリースユーザーでは、自動車の使用条件を考慮したメンテナンス契約を結んでいます。リース車の中には、より過酷な条件＝「シビアコンディション」(悪路走行が多い、走行距離が多い、山道・登降坂路の頻繁な走行など)で使用される自動車もあります。

このようなシビアコンディションの自動車については、現在の状態をよく確認した上で、今後の安全走行を確保するための予防的なメンテナンスの実施が望まれるところですが、整備事業者とは予防整備に対する考え方に相違があるリース会社もあり、整備事業者から見たメンテナンスの必要性が理解されないこともあるようです。



注意点 ④

部品の交換時期

左記の注意点③と関連して、スケジュール点検や法定点検の結果、あらかじめ交換時期が決められている部品を前倒して交換する必要があるという場合や、交換時期が定められていない部品でも、交換した方がよいと判断される場合に、リース会社の理解が得られず、交換時期を先送りすることがあります。



注意点 ⑤

エンジンオイル

エンジンオイルは、自動車メーカーの指定するオイルを使用するのが、整備業界の常識ですが、一部のリース会社の中には、独自の指定オイルを使用するように指示している事例もあります。一例としては、「0W-20」が新車充填されている自動車に、「10W-30」を指定することがあるようです。



第3章

リース会社との契約時の確認事項

本章では、リース会社とメンテナンスリースのメンテナンスについて請負契約を締結する際に、主に確認する事項についてまとめておりますので、リース会社との契約時によく確認しておきましょう。

1. 作業関係

Q1

取引先の会社が営業車を自社保有からメンテナンスリースに切り替えることになり、リース会社とその自動車のメンテナンス契約を結ぶことになったのですが、どのようなことに注意すればよいですか？

A1

まず、契約台数をきちんと確認しましょう。メンテナンスリースは、「スケジュール点検」、「法定点検」、「継続車検」など、期間ごとに定められた点検・整備を主体とした契約ですから、その都度、リースユーザーに点検時期の案内をしたり、点検作業のための「引取・納車」や「訪問」が必要になります。

また、リース会社への連絡事項や請求業務も多岐に渡りますから、こうした事情をよく理解し、自社工場のキャパシティを判断した上で、契約台数の上限を決めるようにしましょう。



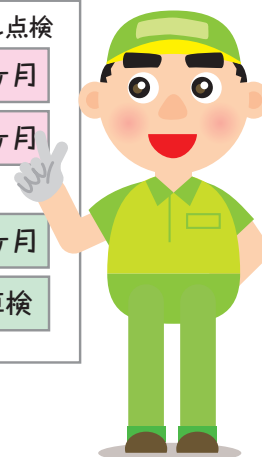
契約台数をチェック

Q2**点検の時期は、どのようになっていますか？****A2**

メンテナンスリースには、「法定点検」以外に、「スケジュール点検」という独自の基準があります。基本的なサイクルは、スケジュール点検は1・2・3・6ヶ月、法定点検は3・6ヶ月・1年、そして、車検となります。

このうち、「スケジュール点検」は、自動車の使用状況とリースユーザーの要望を踏まえてサイクルが決まりますから、契約車ごとにきちんと確認する必要があります。

スケジュール点検	
1ヶ月	2ヶ月
3ヶ月	6ヶ月
法定点検	
3ヶ月	6ヶ月
1年	車検

**Q3****「スケジュール点検」の作業内容は、どのようになっていますか？****A3**

「スケジュール点検」の種類ごとに決められていますが、リース会社によって異なりますので、契約時によく確認しましょう。

Q4**点検の結果、部品交換が必要になったときには、リース会社の「承認」が必要と聞きますが、承認とは何ですか？****A4**

承認とは、あらかじめリース会社との契約等で決められていない作業が発生した場合に、整備工場はリース会社に連絡して了承を得ることが求められ、認められると「承認番号」が発行され、これにより作業に着手できるようになります。



Q5**承認を得ずに作業をすると、どうなるのですか？****A5**

承認を得ずに作業を実施して、その後に請求をすると、その作業の必要性や使用部品、作業方法・料金についての説明を求められるなど、必要以上に時間を取られてしまうことがあり、リース会社とトラブルの原因になることもあるようです。

**Q6****平日の17時以降や土・日曜日などリース会社の営業時間外は、どうすればよいですか。承認を得ようにも、連絡が取れないと思うのですが？****A6**

リースユーザーが金曜日の17時以降に来店して、「月曜日の朝から自動車を使うので、それに間に合うように修理をしてほしい」と頼まれることがあります。その場合は、「リース会社の営業時間外で連絡が取れないので、修理は月曜日にならないとできません」と断ることもできますが、それではリースユーザーが困ってしまいます。

このような事態に備えて、夜間や土・日曜日でもリース会社と連絡を取れる方法を取り決めておくか、連絡が取れない場合にどこまで作業を進めていいのか、その範囲を契約時に確認しておく、作業をスムーズに進めることができます。



Q7**車検時の整備も承認を得ないと、作業できないのですか？****A7**

保安基準に適合していなければ、車検には合格できませんから、保安基準不適合箇所の作業を行う場合は、この限りではありません。ただし、基本料金を除いて1作業当たりの金額が数万円(例、乗用車で3万円以上)かかる高額整備の場合は、リース会社の承認を求められることが多いようです。

これは一般整備でも同様ですので、このことも含めて、契約時には内容をよく確認することが大切です。

**Q8****車検時の「予防整備」は、どのように扱われますか？****A8**

自動車がどのような状態になったら予防整備が必要か、という判断基準は、整備事業者によっても、リース会社によっても様々ですから、一概にこうという基準は決められていないのが実情です。

したがって、それぞれの整備工場の基準で、予防整備が必要と判断したときには、そのことをリース会社に連絡して、整備を実施する・しないの判断を仰ぐとよいでしょう。



Q9

予防整備が必要と判断したときには、リースユーザーにも、自動車の状態を伝えるべきですか？

A9

リース車のメンテナンスについては、リース会社からの委託に基づいて整備工場が実施するものですが、本来は自動車の使用者であるリースユーザーに「保守管理責任」があるわけですから、必要に応じて自動車の状態や予防的な整備情報を伝えることは、リースユーザーの保守管理意識を高めることにもつながります。



2. 料金関係

Q1

「法定点検料金」は、どのように決めるのですか？

A1

リース会社の設定した料金に基づいて作業することが基本ですが、整備工場が一般のお客様に設定している法定点検料金と比べると低いので、その料金で引き受けることが妥当かどうかを判断した上で、契約しましょう。

なお、「スケジュール点検料金」は、法定点検料金よりも、さらに安価な設定になっています。

**Q2**

「車検料金」は、どのように決めるのですか？

A2

リース会社の設定した料金に基づいて作業することが基本ですが、整備工場が一般のお客様に設定している料金と比べると低いので、その料金で引き受けることが妥当かどうかを判断した上で、契約しましょう。

なお、通常、整備業界で「車検基本料金」というと、自家用乗用車なら「2年点検技術料」のことを指しますが、リース会社では車検基本料金の中に、「2年点検技術料」、「保安確認検査料」、「検査代行手数料」を含めるのが一般的ですので、契約時によく確認する必要があります。



Q3**「検査登録印紙代・審査証紙代」は、支払われますか？****A3**

リース会社によって、支払われるケースと支払われないケースがあります。支払われるケースでも、「検査登録印紙代・審査証紙代」の名目で支払われるケースと、車検基本料金に加算して支払われるケースがありますので、契約時によく確認してください。

**Q4****重量税の印紙代は、立替え払いになりますか？****A4**

立替え払いが多いようですので、リース会社からの支払い時期をよく確認することが必要です。

なお、リース会社との交渉によっては、立替え払いをした月内に支払っていただいている整備工場もありますし、事前に支払っていた場合も稀にあるようですので、契約時に確認しましょう。

Q5**車検・法定点検時の「引取・納車料金」は、支払われますか？****A5**

引取料・納車料として支払うリース会社と、定期点検料金に組み込んで支払うリース会社に分かれます。法定点検料金に組み込んで支払われる場合は、引取・納車料を別途支払う会社と比べて、法定点検料金が高めに設定されているのが一般的です。

ただし、いずれの場合もその料金は、乗用車で1000円程度が多いようです。契約時によく確認しましょう。

Q 6**スケジュール点検でも、引取・納車は行うのですか？****A 6**

契約に含まれていれば、引取・納車を行うことになります。また、契約内容によっては、リースユーザーを「訪問」して、点検を行うこともあります。この場合の訪問料は、乗用車で500円程度が多いようです。契約時によく確認してください。

**Q 7****「代車料金」は、支払われますか？****A 7**

リース会社とリースユーザーの契約内容により異なります。「基本代車契約」として、車検や故障修理で整備工場に一定期間以上(例、2日以上)の入庫が見込まれる場合に、代車を提供する契約を結んでいるケースでは、整備工場に代車料金が支払われます。

また、「車検代車契約」や「整備代車契約」を結んでいれば、車検時や一般整備時には作業時間によらず代車が提供され、整備工場には代車料金が支払われます。

もちろん、この場合は有償での貸し渡しになりますから、「自家用自動車有償貸渡業」の許可を取得した「わ」ナンバーのレンタカーを使用することが前提になります。

なお、リース会社とリースユーザーが代車契約を結んでいない場合は、リース会社から代車費用は支払われることはありません。



Q 8**一般整備の「レバーレート」は、どのように決めるのですか？****A 8**

レバーレートはリース会社が指定します。このため、リース会社が指定したレバーレートに基づいた料金で作業することが基本ですが、整備工場が一般のお客様に設定している料金と比べると低いので、その料金で引き受けることが妥当かどうかを判断した上で、契約しましょう。

なお、車検等の附加作業を実施した際のレバーレートについてもリース会社から指定される場合があるようです。

また、自社のレバーレートが適切かどうかについて、日整連が提供しているレバーレート算出ソフトで確認するとよいでしょう。

詳細は日整連のホームページをご参照ください。

【日整連HP】

<http://www.jaspa.or.jp/>

「整備事業関連情報」の「整備事業者向け情報」の中の「レバーレート算出ソフトのご紹介」をご参照ください。

**Q 9****一般整備の「作業料金」は、リース会社の指定したレバーレート×日整連の「自動車整備標準作業点数表」で算出するのですか？****A 9**

整備業者の場合はそれが基本となりますが、標準作業点数を減点して算出する作業項目があります。その内容はリース会社によって異なりますので、契約時によく確認することが大切です。



Q10

最近は電子系統の故障診断作業が増えていますが、「診断料金」は支払われますか？

A10

支払うリース会社と支払わないリース会社に分かれますが、支払うリース会社でも、作業内容によって支払うケースと支払わないケースがありますから、契約時によく確認しましょう。

**Q11**

電装品などの修理を「外注」した場合の費用は、どのようになっていますか？

A11

外注費用の総額によって、総費用に所定の割合か金額を上乗せして支払われることが多いようですが、リース会社によって異なりますので、契約時によく確認してください。



Q12**Q11の外注作業をする場合には、承認が必要ですか？****A12**

基本的には、承認を得る必要があります。承認を得た上で、外注伝票の写を添付し、修理総額に応じて決められている所定の割合か金額を上乗せして請求することになります。

**Q13****リース車が出先で故障した場合の「出張料金」や「牽引料金」は、支払われますか？****A13**

契約によっては、支払われる場合もあります。

一例を挙げると、出張料金は出先までの距離が3kmまでは〇〇円、それ以降は1km増すごとに〇〇円という方法で、片道料金だけ支払われることが多いようですが、上限を設定しているリース会社もあります。

また、牽引料金は出張料金に加算して固定金額が支払われることが多いようですが、リース会社によって異なりますので、契約時によく確認しましょう。

なお、道路運送法では原則として、自家用車(白ナンバー)による有償運送行為は禁止されており、有償運送を行うには原則、営業許可(緑・黒ナンバー)が必要です。しかしながら、平成23年9月より、自家用車(白ナンバー)による有償運送の許可を得ることで、二次災害及び交通の渋滞を回避するため、事故車や故障車を最寄りの整備工場や車両置き場まで有償で搬送することができます。この場合の許可申請方法については、所属の自動車整備振興会にご相談ください。



Q14

自動車メーカーのリコールでディーラーにリース車を持ち込む場合の「回送料金」は、支払われますか？

A14

片道1500円程度が支払われることがあるようですが、リース会社によって異なりますので、契約時によく確認してください。



3. オイル・部品関係

Q1

「オイル類の料金」は、どのようになっていますか？

A1

ミッション系オイルやブレーキフルード、ロングライフクーラントなどは工賃込みで1ℓ当たり〇〇円と設定されていることが多いようですが、エンジンオイルは工賃込みの料金だったり、オイル代と工賃を分けて料金設定するなど、リース会社によって異なりますので、契約時によく確認する必要があります。

**Q2**

整備に使用する部品は、自社工場で調達するのですか？

A2

タイヤとバッテリーは、リース会社の指定する販売会社から現物支給されることが多いようです。この場合、整備工場には作業工賃だけが支払われます。

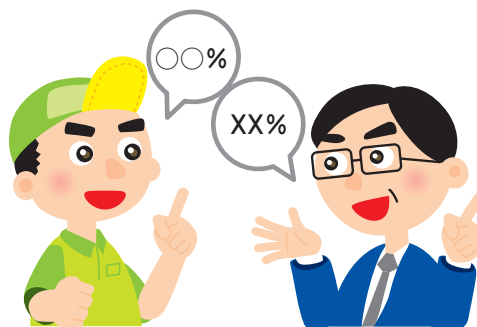
また、リビルト部品や高額な部品も、リース会社の指定先から支給されることが多くなっていますので、契約時によく確認しましょう。



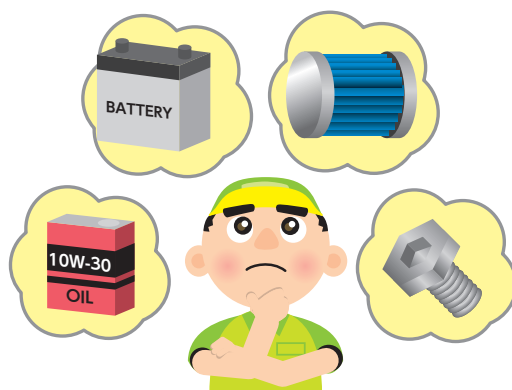
Q3**部品のレス率は、どのようになっていますか？****A3**

リース会社によって交換時期が指定されている消耗部品については、あらかじめ部品ごとに「純正部品定価の〇%引き」と決められていることが多いようです。

また、不具合によって発生する機能部品のレス率も、あらかじめ決められていることが多いようですが、機能部品は種類が多く、整備工場が部品販売会社から仕入れる際のレス率もまちまちのため、リース会社とその都度、交渉して決めているケースもありますので、契約時によく確認する必要があります。

**Q4****部品の交換基準は、どのようになっていますか？****A4**

エンジンオイル、エレメント類、ベルトなどの消耗部品は、走行距離および経過期間など、リース会社によって所定の交換基準が定められています。



また、タイヤやバッテリーのように、摩耗・劣化度などに応じて交換することが決められていて、かつ、交換できる本数(回数)も契約で決められている部品もありますので、契約時によく確認することが大切です。

Q5**上記A4以外の部品の交換が必要になった場合は、どうするのですか？****A5**

故障修理などの際に、あらかじめ交換基準が決められていない部品を交換する場合には、リース会社の承認を得ることを求められるケースが多いようです。

4. 契約時の主なチェックリスト

	確認事項	チェック	備 考
作業関係	契約台数	☐	
	スケジュール点検項目	☐	
	リース会社の営業時間外の連絡先	☐	担当者 連絡先
	リース会社の営業時間外に連絡が取れない場合に実施可能な作業範囲の確認	☐	
	リースユーザーの営業時間外の連絡先	☐	担当者 連絡先
	予防整備の実施可能な作業範囲の確認	☐	
	追加作業に伴うリース会社の「承認」の有無	☐	
	「承認」が必要な1作業あたりの金額	☐	
	外注作業の場合のリース会社の「承認」の有無	☐	
	外注作業の場合のマージン	☐	
料金関係	レバーレート	☐	
	故障診断料	☐	
	スケジュール点検料	☐	1・2・3・6ヶ月及び車種別
	法定点検料	☐	3・6ヶ月・1年及び車種別
	車検基本料	☐	車種別
	保安確認検査料	☐	
	検査代行手数料	☐	
	検査登録印紙代・審査証紙代	☐	
	重量税印紙代 支払い時期	☐	
	引取・納車料	☐	
	代車料	☐	代車を有償で貸し渡す場合は「自家用自動車有償貸渡業」の許可を取得した「わ」ナンバーのレンタカーが前提
	訪問サービス料	☐	
	リース車が出先で故障した場合の出張料	☐	
	リース車の牽引料	☐	
	リコール車のディーラーへの回送料	☐	
オイル・部品関係	オイル類単価	☐	
	オイル類交換工賃	☐	
	タイヤ関連作業工賃	☐	
	バッテリー交換工賃	☐	
	その他の交換工賃	☐	
	支給部品	☐	
	部品レス率	☐	
	交換基準	☐	オイル類 部品

第4章

メンテナンスリースの好事例

ここまで、メンテナンスリースの「メリットと注意点」と「契約時の確認事項」を見てきました。ここからは、メンテナンスリースの点検実施率の向上、作業効率の向上、実施した役務の代価を得る方法、リース会社とリースユーザーとのより良い関係を構築するための手法などについて、実際にメンテナンスの受託工場として、日々リース車のメンテナンスに取り組んでいる整備事業者の好事例を紹介します。

1. 点検実施率を向上させるために

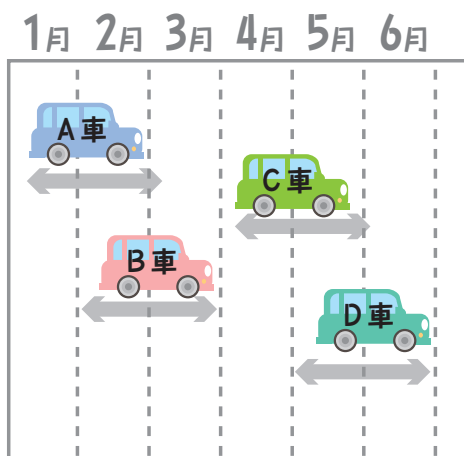
(1) スケジュール管理を徹底

Q1

メンテナンスリースでは、点検実施率を上げることが要求されますが、どのようにすればよいのでしょうか？

A1

本来、リース車の保守管理は「使用者責任」に基づいて、ユーザーが果たすべきですが、実際には、メンテナンスの受託先である整備工場が保守管理を行うことが多くなっています。そのため、点検実施率を上げるには、リース車ごとに決められている点検の時期をしっかりと管理することが第一歩です。



Q2

メンテナンスリースには、「法定点検」以外に、「スケジュール点検」(1・2・3・6ヶ月)があり、そのサイクルはリース車によって異なります。点検時期を管理するよい方法がありますか？

A2

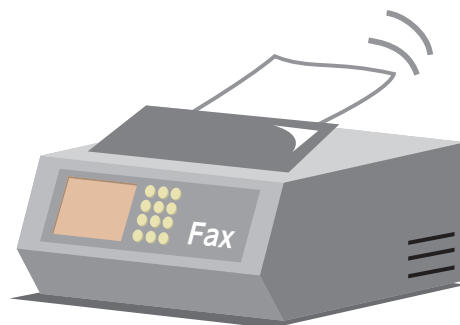
自動車管理業務の効率化を図るため、ユーザー管理用のパソコンとソフトを用意し、リース車ごとに履歴を管理することで、点検時期の前月になると、自動的に対象車をリストアップするシステムを導入すると便利です。

**Q3**

リースユーザーには、点検の時期をどのように案内すると効果的ですか？

A3

リストアップした対象車に、FAXで点検の時期を通知し、送信したFAX用紙に「点検希望日」を記入して返信していただく方法が効果的なようです。この方法を採用している整備工場では、リースユーザーが「点検希望日」を記入しやすいように、独自の「連絡票」を作成しています。



Q4

FAXで通知をしても、なかなか「点検希望日」を返信してくれないリースユーザーには、どう対処すべきですか？

A4

点検を実施する期間を明確にすると効果が上がります。

ある整備工場では、「〇月〇日～〇月〇日の間に＜点検＞を実施してください」と期間を明記することで、その期間内に、確実に“点検・整備を実施しなければならない”ことをアピールしています。

さらに、連絡票に「送信回数」と「送信日」の記入欄を設けることで、アフターフォローを強化しています。これにより、リースユーザーに対して、いつ、何回、FAXを送信したのかが明確になり、複数回送信しても返信のないリースユーザーには、「これまでに〇回FAXでご連絡したのですが、ご返事がありません。いつ点検していただけますか」と強く訴えられるようになりました。

その一方で、リースユーザーから「予約希望日」を記入したFAXが届いた場合には、「お礼FAX」を送信して感謝の意を示しながら、「予約確認」の連絡も同時に行っています。この方法を確立したことで、この整備工場では点検実施率が大きく向上しました。

FAX 000-XXX-XXXX		FAX送信	
リース車両点検のお願い 〇〇〇御中		1回目	年 月 日
		2回目	年 月 日
		3回目	年 月 日
毎度お引き立ていただき有難うございます。 早速ですが、リース会社様より依頼を頂きました車両点検のご案内を致します。 お忙しいところ申し訳ありませんが、ご協力の程宜しくお願い致します。			
月 日～ 月 日で調整お願い致します			
点検種類と予定時間 スケジュール・スケジュール点検（コンディションチェック・乗用車6ヶ月点検）〇〇分位 法定3ヶ月点検 … 〇時間（事業用貨物・バス） 法定6ヶ月点検 … 〇時間（貨物車） 法定12ヶ月点検 … 〇日 工場持込			
希望日直前（当日～5日前位）のご連絡ですと、お受けできない場合がございます。 お早めの点検をお願い致します。 ご連絡、お待ちしております。			
定休日 … 〇曜日・祭日			
登録番号	車種	点検内容	ご希望日
通信欄			
●●●自動車整備工場 担当：			

Q5

FAXしてもリースユーザーから返事が来ない場合は、どのように対処すればよいですか？

A5

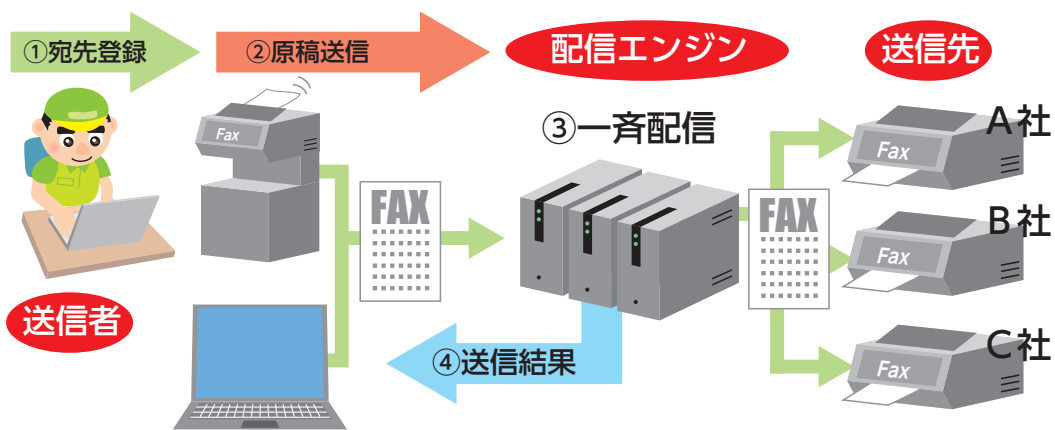
その場合は、電話で連絡することになりますが、何回電話をかけても予約日が決まらないときには、リース会社と相談して直接、連絡してもらうとよいでしょう。

Q 6

FAXは便利なようで、ダイヤルの手間がかかるのではありませんか？

A 6

「FAX一斉送信システム」を利用すれば、人手がかからず、誤送信などのヒューマンエラーがなくなり、送信時間も大幅に短縮できます。また、送信日時を指定しておく、自動的に送信することができて便利です。(下のイメージ図を参照してください。)



Q 7

「スケジュール点検」の訪問サービスを効率的に行う方法がありますか？

A 7

「スケジュール点検」に必要な工具類などを搭載した「訪問サービスカー」を用意して、訪問先のスケジュールを無駄がないように効率的に組み、専任化したメカニックが「巡回訪問」すると効率が上がります。ただし、「分解整備の定義」に係る作業は危険かつ法律に抵触することから、必ず受託整備工場で作業しなければなりませんのでご注意ください。

また、リースユーザーからスペアキーを預かると、ユーザーの休日の土・日曜日にも、訪問サービスや引取・納車をできるように、点検実施率のアップにつながります。



(2) 引取・納車を削減

Q1

リース車は「引取・納車」が主体になりますが、引取が金曜日の夕方から土曜日に集中し、納車が月曜日の午前中に集中するので、人の手配に困っています。

A1

「引取・納車」を削減する一番良い方法は、リースユーザーに「来店」していただくことです。そのためには、来店しやすい環境を整える必要があります。

具体的には、「土・日曜日営業」、店舗の入口付近に「お客様専用駐車場」を設置、「待合室」を設置して清潔に保つ、「飲み物」のサービス、「読み物」(雑誌や漫画など)を用意するとよいでしょう

また、リースユーザーが来店するのは、基本的に自動車の使用者の営業時間中になりますから、待合室で仕事ができるように、インターネットに接続できる環境(有線または無線LAN)を整えている整備工場もあります。その他では、「来店特典」としてプリペイドカード等をプレゼントして、使用者から好評を得ている事例もあります。

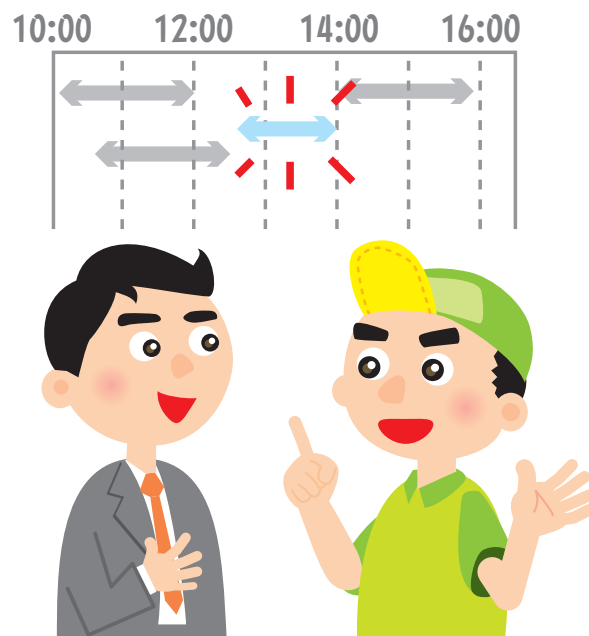


Q2

リースユーザーに来店していただいた際に、どのようなことに配慮すれば、次回も来店していただけるようになりますか？

A2

来店の場合は、ユーザーは店内で待つことになりますから、なるべく早く作業を完了させることが大事です。そのためには、その日に行う作業のスケジュールをしっかりと組んで、できるだけ待ち時間を短縮することを心がけましょう。その上で、リースユーザーの自動車管理担当者や使用者などに、「来店していただければ、スケジュール点検なら〇〇～〇〇分で終わります」と作業時間を具体的に伝えて誘致し、来店台数を増やしている整備工場もあります。



(3) 引取・納車の効率化

Q1

リースユーザーに来店していただけない場合に、「引取・納車」を効率的に行う方法がありますか？

A1

「引取・納車」はメカニックが行っている整備工場が多いので、その業務量が増えると、一般ユーザーの仕事に支障が出る可能性が出てきます。リース車の受託台数にもよりますが、アルバイトやパートタイマーを活用し、「引取・納車」を専任化することも一つの手です。

ただし、その分の人件費は確実に増えますし、メカニックが出向くことで、「リースユーザーとの関係を強化できる」という利点もありますので、メリットとデメリットを見極めた上で選択するとよいでしょう。

行ってきまーす！



2. 作業効率を向上させるために

(1) 入庫スケジュール管理を徹底

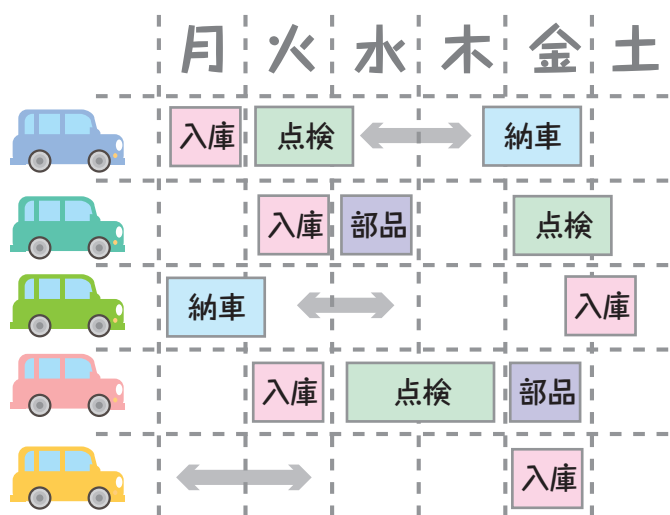
Q1

メンテナンスリースは「薄利多売」の仕事なので、「スケジュール点検」を効率良くこなすためには、どうすればよいですか？

A1

1週間分の点検実施日を社員全員が一目で確認できる「スケジュール表」(ホワイトボードなど)を用意すると、仕事の先読みができて効率が上がります。

また、リース車ごとに「管理カード」を作成し、作業の進捗状況に合わせて、管理カードをスケジュール表の中で移動させていくと、作業の進捗状況が“見える化”されて、よりスケジュール管理が徹底されて効率がアップします。



(2) 事前に交換部品を準備

Q 1

リース車を点検してから部品を発注すると、納品までの「待ち時間」がロスになるので、待ち時間を削減する方法はありませんか？

A 1

メンテナンスリースでは、オイル類や消耗部品などは、あらかじめ交換時期（走行距離または期間）が決まっていますので、事前に一定量を工場内に在庫しておき、必要に応じて取り出して使用するという方法があります。

この場合は、工場内に保管してある在庫品を取り出すだけなので、発注から納品までの待ち時間は大幅に削減できますが、常に一定量を在庫する必要があるため、保管庫と在庫管理、購入資金が必要になります。

**Q 2**

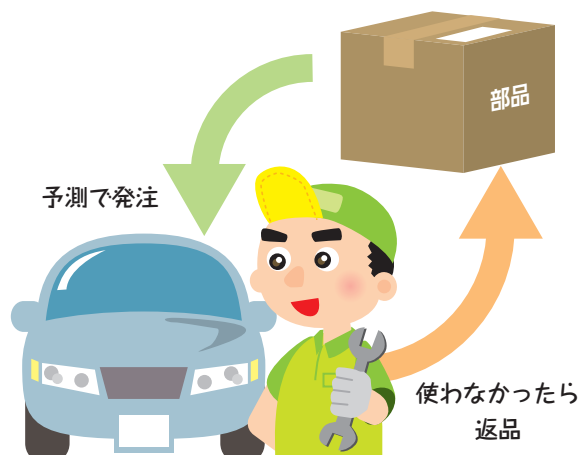
在庫を持つと管理が面倒なので、他の方法はありませんか？

A 2

部品販売事業者と提携した「見込み発注・返品システム」により、在庫を持たずに部品の待ち時間を短縮している事例があります。

その方法は、翌日に入庫することが決まっているリース車の過去の整備履歴、使用期間、走行距離から、今回の入庫時に必要な交換部品を予測し、部品販売事業者に見込み発注します。作業開始前に納品してもらうことで、リース車が入庫するとすぐに作業に取りかかれて効率的です。その作業で使わなかった部品は、不用品として「返品」しますので、不良在庫になることもありません。

ただし、これは部品販売事業者の協力があってできるので、取引先の部品販売事業者とよく相談してください。



(3) 専任化・分業化

Q1

リース車は点検作業量が多いので、作業を効率的に進めるためには、どのようなことに気をつければよいですか？

A1

点検などの定型作業は、手順をマニュアル化して車種ごとに作業時間を設定し、確実に時間内に終わらせることを徹底するとよいでしょう。

また、エンジンオイルのように、リース会社ごとに指定する仕様が異なるものについては、「仕様一覧表」を作成してメカニックに携行させると、その場で確認できてミスが減らすことができます。

帳票類についても、リース会社ごとにまとめて管理しておく、作業現場での処理が早くなり効率がよくなります。

**Q2**

メンテナンスリースは、受託台数が増えると1台1台の履歴を管理するのが大変なので、上手な管理の仕方ありませんか？

A2

最近はパソコンを活用して、電子ベースで自動車の履歴を管理する方法がポピュラーになっていますが、あえて紙ベースの「手書きカルテ」で管理している整備工場があります。

医療カルテと同様に、ユーザーごとにファイルにまとめ、リース車ごとの車検・点検の整備箇所や過去の点検・整備情報が確認できるように作り込まれています。ファイルは、キャビネットに整然と保管す

ることで、予約なしの来店でも、顧客ナンバーからすぐに取り出せるように工夫されています。

手書きカルテでの管理を始めたきっかけは、紙ベースのほうが電子ベースよりも一目で過去の履歴が把握できることと、メカニックが詳細に点検・整備情報を記録するには、手書きの方が適しているという理由からです。



Q3

メンテナンスリースは、「スケジュール点検」などで作業の頻度が多く、伝票処理も膨大になるので、省力化したいのですが？

A3

すべてのリース会社に対応しているわけではありませんが、「自動車整備業用コンピュータシステム」の中には、リース会社とシステム連動することにより、1回の入力で、自動車の「納品書」とリース会社への「請求書」を作成することができるソフトがあります。システム連動しているリース会社との取引が多い整備工場は、検討してみるとよいでしょう。



Q4

システム連動していないリース会社への対応は、どうすればよいですか？

A4

点検の時期を管理するために「専任者」を置いている整備工場があるように、伝票処理についても「専任化」することで、作業効率を向上させている整備工場があります。

リース車は1台当たりから発生する作業量が、一般ユーザー車と比べて格段に多いので、事務処理、メンテナンス、洗車など、作業の種別に「分業化」することが効率アップには欠かせません。



また、納車前に行う洗車も、洗車機の導入や洗車専門の人員(アルバイト、パートタイマー)を確保し、メカニックを整備に集中させる体制を整えることで、工場の稼働率を上げている事例もあります。

(4) リース会社の休日の作業対応

Q1

リースユーザーから平日の17時以降や土・日曜日など、リース会社の営業時間外に故障修理を頼まれたときに、リース会社と連絡が取れないため、承認を得ずに修理を完了させて事後請求すると、修理の内容や料金について、リース会社とトラブルになることがあります。

A1

その対処法は、整備工場が修理をする・しないによって変わります。仮に、修理を「しない」という選択をした場合、リースユーザーには「リース会社の営業時間外で連絡が取れないため、修理は連絡が取れてからでないと実施できません」と断ることはできます。

しかし、それではユーザーが困ってしまいますから、リース会社と連絡が取れるまでの間は「代車」を提供するという方法があります。この場合、レンタカーを所有していれば「有償」で貸し出すか、ユーザーとの関係向上のために「無償」で提供するか、のどちらかを選択することになります。

**Q2**

特種車や大型車など代車を出せない場合は、どうすればよいですか？

A2

そうしたときの対応も含め、夜間や土・日曜日でも、リース会社と連絡を取れる方法を取り決めておくことが最善です。実際に、リース会社の営業時間外でも、緊急連絡先を確保している整備工場はありますので、リース会社に確認してみましょう。

また、営業時間外は連絡が取れないというリース会社については、連絡が取れない場合は、どこまで作業を進めていいのか、その範囲を確認しておくといよいでしょう。

なお、リースユーザーから自動車の不具合発生連絡を受け、入庫日が後日になる場合は、その連絡を受けた時点で、リース会社に「こういう症状の車が○月○日に入庫するので、こういう修理をする予定です」と事前に連絡を入れておくと、修理内容と料金に関する承認が得られやすくなります。



3. 実施した役務の代価を請求するために

(1) 故障診断料金

Q 1

チェックランプ点灯時の故障診断をはじめ、最近ではスキャンツールを使用して故障診断を行う機会が頻繁になっていますが、リース会社から「故障診断料金」が支払われないことがあります。

A 1

「故障診断料金」に対するリース会社の対応は、大きく別けて次の3つになります。

- ①すべての故障診断料金を認めない。
- ②基本的に認めないが、故障診断の内容によっては認める。
- ③基本的に認めるが、故障診断の内容によっては認めない。

①の方針のリース会社の場合は、交渉の余地は乏しいようですが、②のリース会社については、実施した故障診断の内容をきちんと説明することで、認められるようになります。また、③のリース会社では、チェックランプ点灯時のエラーコードの消去・リセットなどの簡易的な作業については、認められないことが多いようです。



Q 2

故障診断の内容をきちんと説明するためには、どうすればよいですか？

A 2

リース会社の見積りに、故障の状況、診断の内容、それに基づいて実施した作業の内容をきめ細かく記載するようにしましょう。そのことで、どんな仕事をしたのかが明確になり、説得力が高まります。

また、難度の高い故障で診断時間が長くかかった場合には、その料金も見積りに入れて、リース会社の担当者に説明しましょう。その結果、請求が認められることもあれば、認められないこともあります。説明しなければ認められることはありませんので、見積りへの記入と説明を徹底するとよいでしょう。

**Q 3**

故障診断では、関連作業として症状を再現するために「試運転」を行うことがありますが、この料金も認めてもらえますか？

A 3

長時間かかったケースでは、料金を請求しても差し支えないでしょう。この場合は、「不具合症状の再現に〇時間かかりました」と説明するのではなく、走行経路や距離数、時間を見積りに付記して説明すると説得力が高まります。

Q 4

実際に行った仕事を“見える化”すること以外に、故障診断料金を支払っていただくための方策はありますか。

A 4

各都道府県自動車整備振興会が認定する「コンピュータ・システム診断認定店」となっている整備工場は、そのことをアピールしましょう。認定店だと故障診断料金を認められるわけではありませんが、標準仕様と同等以上の故障診断機を所有し、技術研修も受けている整備工場として、しっかりとした故障診断を実施していることを、ぜひアピールしましょう。

<コンピュータ・システム診断認定制度>

スキャンツールを活用して整備作業、診断作業の効率化を図るとともに、自動車の電子制御機能について診断できる整備事業場を認定することにより、ユーザーの信頼を獲得することを目的として創設した制度。

詳細は日整連のホームページをご参照ください。

【日整連HP】

<http://www.jaspa.or.jp/>

「整備事業関連情報」の「整備事業者向け情報」の中の「スキャンツール活用事業場認定制度」をご参照ください。



(2) 追加整備・臨時整備

Q1

メンテナンスリースでは、オイル類や消耗部品などの交換時期があらかじめ決められているので、現在の自動車の状態に合わせた整備(追加整備・臨時整備)が認められないことがあります。

A1

自動車の状態をよく確認した上で、安全を確保するための適切なメンテナンスの実施が望まれるところですが、メンテナンスの必要性に対する認識が、整備事業者とリース会社では異なる場合があります。

メンテナンスリースは、リース会社とリースユーザーの契約によって決められたメンテナンス計画に基づいて保守管理をするものですが、自動車の使用状況によっては、決められた時期よりも早く交換が必要になる部品もあれば、交換時期が決められていない部品の交換が必要になるケースもあります。

例えば、車検整備時には、保安基準不適合箇所はもちろんのこと、近い将来、保安基準に適合しなくなる恐れのある箇所についても、リース会社にしっかりとメンテナンスの必要性を提案しましょう。

その際には、現在どの部品がどういう状態になっていて、なぜ交換が必要なのか、交換しないとどのような不具合が発生するのか、という「理由」を明確に説明しましょう。そのことがリース会社から承認を得る始まりです。



Q2

追加整備の必要性は説明しているのですが、リース会社の担当者が自動車の構造を理解していないので、話が通じないときがあります。

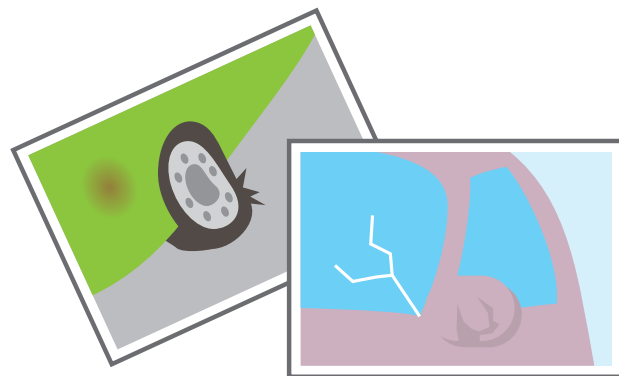
A2

リース会社の技術系の部署が窓口になっている場合は、スムーズに話を進めることができるようですが、そのような対応をしていないリース会社の場合は、きめ細かな説明が必要です。

例えば、Aの整備を行うためには、関連するBの整備も必要というケースがあったとします。そのときに自動車の構造を理解していないと、なぜBの整備も必要になるのかがわかりませんから、過剰整備と判断されてしまうことがあります。

このようなケースでは、整備が必要な箇所の構造がわかるように、当該箇所をデジタルカメラなどで撮影し、画像データを添付して説明すると、Bの整備の必要性が理解しやすくなります。

また、こうした作業を行ったときには、リース会社への見積りには漏れなく記入し、「自動車整備標準作業点数表」に基づいて工賃を算出しましょう。整備の必要性と、それに伴う料金の根拠を理路整然と示すことが大切です。



Q 3

それでも、追加整備が認められない場合もあると思うのですが？

A 3

その場合は、当該個所が故障したときの「責任の所在」をはっきりさせておくといよいでしょう。リース会社の担当者にその旨の書面の提出を依頼する整備工場もありますし、一方では、リース会社への報告書のコメント欄に、「〇〇の整備が必要なので担当者に提案しましたが、認められなかったので、〇〇が故障したときの責任は一切負いかねます」と明記している整備工場もあります。

Q 4

リースユーザーから、リース会社に相談してもらっても構いませんか？

A 4

リース会社では、リースユーザー向けの「ホットライン」を用意していますので、そこへ電話をかけて、自動車の状態について相談してもらうことは差し支えありません。



(3) シビアコンディション

Q 1

「シビアコンディション」は、認められますか？

A 1

基本的には、認められることが多いようです。

シビアコンディションとは、悪路走行が多い、走行距離が多い、山道・登降坂路の頻繁な走行などで使用される自動車該当しますから、メンテナンスを受託しているリース車がどの条件に当てはまるのかをきちんと把握した上で、自動車メーカーが設定するシビアコンディションの交換基準を参考にしながら、リース会社とリースユーザーの双方に、適切なメンテナンスの実施を提案しましょう。

実際に、シビアコンディションで使用されているリース車のエンジンオイル、オイルエレメント、エアエレメントなどの交換時期を、通常よりも前倒して交換することをリース会社に提案して承認を得て、いまではその時期の交換が定着している事例もあります。シビアコンディションのリース車は、ある意味で整備工場にとって「ビジネスチャンス」ともいえますので、受託車の使用条件を的確に把握するようにしましょう。

なお、リースユーザーによっては、リース会社と契約した交換時期よりも、「早く交換してほしい」と要望されることもありますので、そのときには、ユーザーに実費を支払っていただいて実施するとよいでしょう。



(4)積極的に交渉を

Q 1

故障診断、追加整備、シビアコンディションなど、リース会社に提案して承認を得られれば請求できることはわかりますが、その交渉が面倒なのと、すべての承認を得られるとは限らないので、交渉する時間がもったいないと思うのですが？

A 1

整備工場はリース会社との契約に基づいて、リース車のメンテナンスを受託していますから、契約する時点で故障診断、追加整備、シビアコンディションの場合に認められる作業の範囲などをあらかじめ確認しておくことが大切です。

ただし、実際の作業では契約にないものが発生することがありますから、そのときには、積極的に交渉しないと「役務の代価」を得ることはできません。

例えば、契約時に山間部のリース車の引取・納車料を通常の4倍に引き上げることに成功した整備工場がありますし、リース会社から2年ごとの交換が指定されていたエアコンフィルターを、点検時の状態によって2年未満でも交換できるように交渉した整備工場もあります。

また、「検査登録印紙代・審査証紙代」は、車検基本料金とは別に支払われることは稀ですが、リース会社に新規ユーザーを紹介したときは、そのリース車に限って「検査登録印紙代・審査証紙代」を支払うという契約を交わしている整備工場もあります。すべて交渉による成果ですから、実施したことはきちんと説明した上で、要望することが大切です。



Q2**エンジンオイルも、交渉すれば値上げしてもらえますか？****A2**

エンジンオイルは、原油相場の動向によって価格変動が起きやすい商品ですが、仕入れ価格の上昇分の値上げがすぐに認められることは少ないようです。そのため、大量に仕入れて単価を引き下げることによって上昇分を吸収している整備工場がありますが、購入資金や保管の問題で、すべての整備工場が実施できるとは限りません。

次の策としては、今よりも安い仕入先を探すか、同一仕様の安いオイルに切り替えるという方法があります。基本的にリース会社が指定するのはオイルの仕様だけで、メーカーまでは指定しませんから、同一仕様の安いメーカーのオイルを仕入れて原価を低減することをおすすめします。



4. リース会社とより良い関係の構築

(1) 確実に丁寧な点検・整備

Q 1

メンテナンスリースは、一般ユーザーに比べて整備料金が低く、作業の手間や追加整備などでのリース会社とのやり取りにも労力を要しますが、そのことをマイナスに受け止めるだけでは前進はありませんから、「リース会社と良好な関係を築きたい」のですが、そのために必要なことは何ですか？

A 1

やはり、仕事を通じて「相互理解」と「信頼関係」を構築することです。メンテナンスの受託工場として、「確実に丁寧な点検・整備」を行うことは必須条件といえるでしょう。そのためには、故障診断機などの新たな整備機器の導入や、整備技術情報の収集と研修会への参加により技術力を向上させ、リース会社から確固たる信頼を得ることを心がけましょう。

また、新車リースには新型車が使われますから、点検時などに新たな不具合情報を得たときには、リース会社にその情報を素早く提供するなど、情報の共有化を図ることも大切なポイントです。

**Q 2**

整備技術力を向上させることでリース会社の信頼を得る以外に、リース会社の信頼を得る方法がありますか？

A 2

整備作業に関して、取引先には隠し事をしないことです。作業で問題が起きたときには、包み隠さず報告しましょう。問題を隠しても良いことはありません。正直な仕事をする、それが信頼関係を築く鉄則です。

(2) メリットの付与

Q 1

リース会社から、メンテナンス台数の増加依頼があったのですが、工場のキャパシティが限界で引き受けることができません。どうすべきですか？

A 1

ご自身の人的ネットワークから、メンテナンスを引き受けてくれる整備工場を紹介すると、リース会社の印象がよくなります。

**Q 2**

リース車の整備費用は、なるべく安く抑えた方がよいのでしょうか？

A 2

必要な整備を先送りしてまで費用を安くする必要はありませんが、残りのリース期間が短い場合などは、リース会社と相談して、新品よりも安価な「リビルト部品」を使用することを提案してもよいでしょう。

リース会社の判断でリビルト部品を使用することになった場合には、その経緯をリースユーザーにも報告しましょう。このような対応を取ることで、リース会社とリースユーザーの双方の信頼がアップします。



Q3

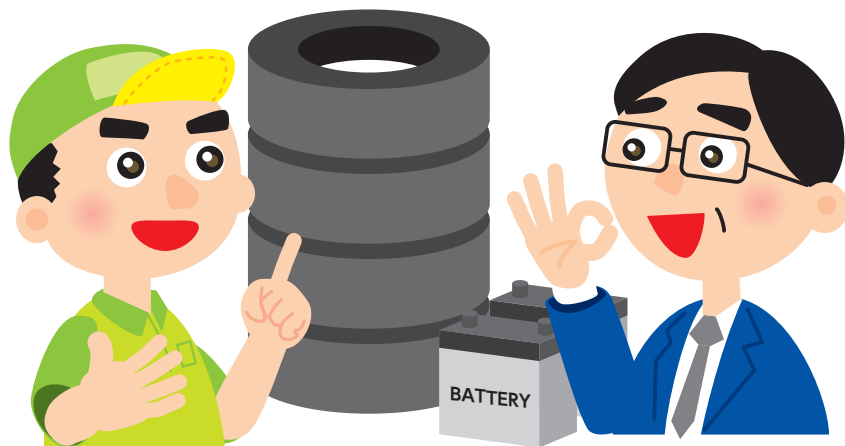
タイヤとバッテリーは、リース会社の指定販売店から支給されているのですが、自社で購入した方が安い場合は、そのことをリース会社に説明して、自社で仕入れた方がよいですか？

A3

独自の購入ルートから現金で大量に仕入れることで、リース会社の支給品よりも安い部品を使用している整備工場があります。その目的は、「リース会社の部品コストの削減」ですから、自社の部品利益を少なくすることで、リース会社と良好な関係を築き、リース車の受託台数の増加につなげています。

また、リース会社からの要請により、リース会社の新入社員や女性職員を対象とした「研修」を引き受けている整備工場もあります。整備工場における仕事を実地研修するためのもので、その研修を受けた新入社員や女性職員がメンテナンス対応の窓口配属されて、その整備事業者からの電話に出ることもあり、交渉がスムーズにいく要因になっています。

これらの取り組みによって、リース会社からの信頼を得た整備工場では、通常なら営業に行っても門前払いされるような大手法人（東京に本社があり、本社決裁）でも、リース会社からの紹介によって訪問することで、新規取引に成功した事例もあります。



5. リースユーザーとより良い関係の構築

(1) 人と人のつながり

Q 1

リースユーザーとの関係もリース会社と同じように大切ですが、より良い関係を構築するためには、どのようなことをすべきですか？

A 1

取引先の営業車が自社保有からメンテナンスリースに切り替わったときに、その取引先からリース会社に対して、「メンテナンスは〇〇自動車整備工場でなければ契約しない」と指名していただけるように、日ごろのメンテナンスとコミュニケーションを通じて、信頼関係が構築されていることが肝要です。そのことで、リース会社の対応も変わってきます。

Q 2

リースユーザーとの良好な関係を築くためには、「誠心誠意」点検・整備をすることが大切なのですね。

A 2

そのことで信用が生まれ、自動車管理担当者や使用者との信頼に発展し、リース会社との交渉もスムーズに進むことが多くなります。

実際に、自動車管理担当者と厚い信頼関係を構築したことで、その担当者の昇進をきっかけに、その会社のすべてのリース車のメンテナンス先に指名された整備工場もあるように、信頼関係に基づく「人と人のつながり」が重要です。



Q3

リースユーザーの評判がよければ、リース会社との関係も良好になりますね。

A3

そのためには、「確実に丁寧な点検・整備」を実施するのはもちろんのこと、リース車も一般ユーザーと同等の対応をすることが大事です。

例えば、点検・整備を完璧に行ったとしても、運転性が大きく変わるわけではありませんので、ユーザーにはそのことがなかなか伝わりません。一方で、汚れていた自動車がきれいになって戻ってきたら、ユーザーはすぐにその変化に気づくでしょう。整備工場では、一般ユーザーの車検整備の納車前には“無料”の洗車や車内清掃をすることが通例になっていますので、それと同じことをリース車に行うとよいでしょう。

さらに、ある整備工場ではパンクなどの一般整備入庫時にも、車内外の清掃を行っています。その際には、タイヤや電気回り(灯火類、電気系統)を含め、外装をチェックし、気がついたことをアドバイスするなど、きめ細かなサービスを行うことで、より好印象を与えています。



(2) メンテナンスリースの付加価値

Q1

メンテナンスリースの付加価値を高めるためには、どうすればよいですか？

A1

リース車は、営業車としてシビアに使用される自動車であり、個人の所有物ではありませんから、扱い方が荒くなり外装を傷めることが多々あります。

そこで、点検時などに外装をチェックし、キズやヘコミがある場合は「板金塗装」を提案しましょう。外装のキズやヘコミは見栄えが悪いので、企業イメージを大切にするリースユーザーは、積極的に修理する傾向が強いのです。



Q2

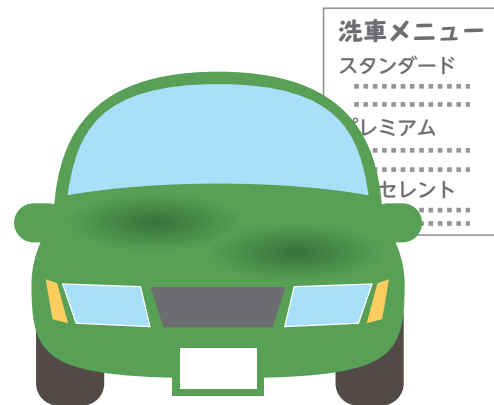
故障修理や板金塗装以外にも、追加で発生するサービスはありますか？

A2

P.52のA3で、リースユーザーへのサービスを向上する取り組みとして、車検整備時などにおける“無料”の洗車・車内清掃を取り上げましたが、これをユーザーの希望により“有料”で実施している整備工場があります。

一例としては、機械洗車、手洗い洗車、手掛けワックス、車内清掃（シートクリーニング含む）などをメニュー化し、一般ユーザーと同一料金で販売しています。

その他にも、ワイパーの不具合があった時に、「撥水ガラスコーティング」を提案している事例もあります。

**Q3**

リースユーザーから逆に依頼されたことがある追加サービスには、どのようなものがありますか？

A3

リースユーザーから「ドライブレコーダー」の取り付けを依頼されたり、リース車の使用者が変わると、車内のタバコのヤニ落としや消臭、外装の磨きなどを依頼されることもあるようです。作業人員などキャパシティの問題はあると思いますが、追加サービスのニーズはあると考えられます。



(3)リースユーザーの自家用乗用車の取り込み

Q 1

リース車だけでなく、リースユーザーの従業員の自家用乗用車でも、自社工場を利用していただきたいと思っているのですが、よい方法はありませんか？

A 1

リースユーザーとは、点検・整備を通じて接点が多く、親しくなれることがメンテナンスリースのメリットの1つですから、それを活かして、会社内に車検のチラシを置かせていただいたり、リース車のドライバーに直接、声をかけてチラシを手渡すと効果的です。その際には、割引価格を提示して「特別なお客様」として厚遇することで、車検入庫を獲得している事例もあります。

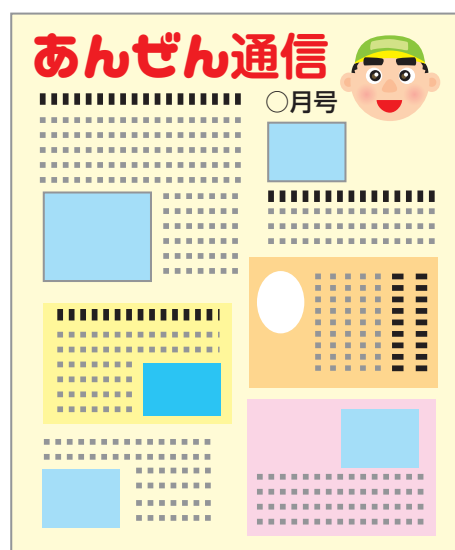
日ごろのメンテナンスの際に、迅速で確実な点検・整備を行い、丁寧な説明を心がけていれば、ユーザーの印象はよいはずですから、それをベースにして、積極的に自家用乗用車の整備入庫を取り込んでいきましょう。

**Q 2**

声かけやチラシ以外に、リースユーザーの従業員に自社工場をPRする方法はありませんか？

A 2

自社制作の「ミニコミ誌」を発行している整備工場があります。自動車に関する話題に加えて、地元のお店紹介、川柳、ビックリニュースなどバラエティに富んだ内容を社員の手作りで制作し、定期的にリースユーザーの従業員に向けて郵送して、認知度の向上に努めている整備工場があります。



参 考

メンテナンスリースからの事業転換 (法人顧客向けレンタカー事業)

これまで説明してきましたように、メンテナンスリースには「メリット」もあれば、取り組むにあたって「注意点」もあります。メンテナンスリースにこれから取り組むか、また、すでに請け負っている整備事業者については、今後継続していくか、自社の状況から適切に判断することが肝要です。その判断をして、メンテナンスリースから撤退し、メンテナンスリースでの経験を活かして新たな「法人顧客向けレンタカー事業」を始めた整備事業者(専業)の取り組みを参考に紹介します。

南東北地区で社員数23名で営業する〇〇自動車整備工場は、かつてはメンテナンスリースを50台受託しており、リース会社からは受託台数の増車を要請されていました。

しかし、一般ユーザーに比べて作業料金が低いことや、引取・納車や出張作業に伴う人員の確保に加え、リースユーザーの都合により入庫日時が変更されるなどの問題も出てきたことから、工場及び整備士の実稼働率を向上するために、メンテナンスリースから撤退しました。

そこで、新規事業として「法人顧客向けレンタカー事業」を約10年前に開始しました。レンタカーに着目したのは、他社の自動車(リース車)を当てにするのではなく、「自社でレンタカーを保有すれば、確実に整備入庫する」という発想からです。

ライトバンユーザーをターゲットにし、中古車を30台仕入れてスタートしました。30台にしたのは、レンタカーのコストで大きな割合を占める自動車保険料を「フリート契約」で引き下げるためです。レンタカーの仕入れ資金は自己資金で賄いました。「整備事業が順調で、利益が出ていたから投資することができた」と話しています。

レンタカーの台数は東日本大震災前には200台まで拡大し、震災後は被災地でレンタカーの需要が急増したことに対応し、400台に倍増させました。すべて法人向けの商用車で長期契約をメインとすることで、一度レンタルすれば安定した売上が見込め、今では会社の利益の4割がレンタカーとなっています。

同社のレンタカーは商用車としてシビアに使われていますが、路上故障を起こすと一遍に信用を失ってしまうので、定期点検・整備の入庫促進と予防整備を徹底しています。一般のレンタカー会社は整備は外注になりますが、同社は、自社の人的資源と設備機器を活用することで新たな投資はせず、また、受注、請求、保険などの関連業務は、整備工場のスタッフが兼任しているため、新たに人を雇用していない分、レンタカー料金を安くできることを強みに、レンタカー事業を力強く推進しています。

第5章

メンテナンスリースに取り組む整備事業者へのアドバイス



メンテナンスリースを始める際、第一に重要となるのが、メンテナンスリースには「スケジュール点検」に代表されるように、多頻度の点検・整備サイクルがあり、その実施にあたっては、「引取・納車」や「訪問サービス」が求められますから、「設備と人員を整える」ことです。

設備については、リース車ごとに異なるスケジュール点検の時期を管理し、その時期に確実に実施できるようにするための「仕組み」が欠かせません。

また、伝票処理も膨大になるため、迅速かつ正確に処理していくためには、スタッフの「専任化」や、「メンテナンスリース対応型コンピュータシステム」の導入など、新たな設備投資も検討課題になります。

リース会社の設定している作業料金は、一般の整備工場が設定している作業料金よりも低く設定されていますから、「薄利多売」のビジネスモデルといえます。そのため、すべての作業を効率良くこなしていかなないと、あまり利益が出ませんし、他のユーザーの仕事にも、作業の遅延などの悪影響が及びかねません。事務、メンテナンス、洗車など、作業の種別に「分業化」し、併せて、訪問サービスや洗車などの専任化により、作業効率を高めていく必要があります。

最も良くないのは、「少しプラスになればいい」と安易な気持ちで取り組んだ結果、リースの利益はほとんど出ず、忙しくなって他のユーザーの仕事に支障を来たことです。中途半端に取り組むことは、最も避けるべきことです。

ただし、メンテナンスリースに取り組むつもりはなくても、取引先が営業車を自社保有からメンテナンスリースに切り替えることがあります。そのときには、取引先からリース会社に対して、「メンテナンスは〇〇自動車整備工場でなければ契約しない」と指名してもらえるように、日ごろのメンテナンスとコミュニケーションを通じて、信頼関係を構築しておくことが肝要です。そのことによって、リース会社とも対等の関係を築くことができるようになります。

また、メンテナンスリースは「契約」によって、点検・整備の時期や範囲、作業料金などが決められていますから、契約の際には、その内容をよく確認しましょう。そして、契約以外の作業が発生したときには、リース会社ときちんと向き合って「交渉」することが大切です。

一方、すでにメンテナンスリースに取り組み、そのウェイトが一般ユーザーを大きく上回っている整備工場については、リースにのみ依存しすぎると、契約しているリース会社の経営状態が悪化した、あるいは、その地域での営業を縮小・撤退した、さらには、他の整備工場にメンテナンスの受託先を変えられた、などのリスク要因が大きくなります。リースの台数だけを増やすのではなく、一般ユーザーの割合も増やして、バランスをとることで、経営はより安定します。

いずれにしても、メンテナンスリースに取り組むのであれば、自社にとって「有益な事業」となるように、プラス思考で取り組むことが大切です。