

アップルの基本理念 『ノウハウの無償交換』を浸透させる

アップルグループ会長に就任した
瀬尾 亮二氏



——アップルグループとの出会いは

「アップルの基盤となった全国の整備工場経営者が情報交換を行う研究会『RSサミット21』で坂本前会長と出会った。製薬会社から整備工場に転職した私は、車を整備したこともなければ売ったこともない全くの素人だった。それぞれ情報を持ち合い交換する研究会にノウハウを持たない私は参加できないと一度はお断りしたが、何度かお誘いいただいて参加させてもらうようになった。当時、業界団

体に所属はしていても会合にはほとんど参加していなかったこともあり業界の情報が入り込んでこない状況で、同研究会から得られる情報は大変貴重なものだった。本当に熱心な経営者が集まる会だったので、ついていくこと自体大変であったが、勉強会に参加していなければ今の自分は無かったと思っ

——アップル車検とは

「坂本前会長が1983年、全国に先駆け新聞折り込みチラシによる車検入庫誘致を行ったのが始まり。整備工場では常識だった納車引き取りをやめ、予約制、現金払い、立ち会いによる部品交換の承諾取付けなどで作業の効率化を図り、ユーザーへ還元することができるのが特徴だ」

■システム車検の活用で二層の効率化

——アップル導入でどう変わった

「勉強会でこの画期的な車検シス

テムを知り、すぐに自社で導入しようとしたが当時はなかなか従業員の理解を得ることができなかった。『赤字でもないのになぜ新たなシステム車検を導入しなければならぬのか』といった意見が大半を占めた。車検は一般整備に比べレバレッジが高く、台当たり収益が良い。つまり車検の効率化を図り、車検入庫台数を拡大した方が会社にとっても収益増につながる。社内研修を行い、こういったシステム車検の優位性を従業員に理解してもらうことに力を注いできた」

——効率を上げるために独自の取り組みもしています

「十数年前、まだ携帯電話が普及していない頃、3月の車検入庫見込みが前年の1・5倍ほどとなり残業だけでは消化しきれないと思える時があり、どうやって作業効率を上げようかという話になった。当時の車検の流れは、朝に車を預

「アップル車検」を全国展開するボランティアチェーン（VC）のアップルグループ。坂本前会長が1993年にグループを創立して以来、初めて会長が交代した。2011年度（11年4月～12年3月）から新会長に就任した西南自動車工業（福岡市西区）社長の瀬尾亮二氏にグループの方針を聞いた。

■勉強会で積極的な情報交換

THE INTERVIEW

かり、分解してから交換が必要な部品についてユーザーから部品交換の承諾を取り付ける「中間連絡」をして、整備に取り掛かっていた。昼間はユーザーと連絡がなかなか取れないケースがあり、この中間連絡が効率を下げていることに気がついた」

「それならば中間連絡を省くために、事前に部品交換の承諾を得ることにしようと、受付時に車をユーザーの目の前でリフトアップして承諾を得ることにした。作業効率を少しでも上げるために工場内ではなく、フロント受付横でリフトアップした。導入当時は移動式リフトを活用していたが、現在は完全埋め込み式のリフトを採用している。目の前でリフトアップし不具合を自分の目で確認できることで、結果的にユーザーの信頼を得ることもつながっている」

■徹底した社員教育で存在価値を見出す

「アップルは従業員研修も盛んです

「会長に就く前はグループの教育担当副会長だった。私はいつも、ユーザー目線で本当に必要とされる整備工場の存在意義について考えていた。当社の周辺は、5分回

れば買えない車は無いくらい新車ディーラーが軒を連ねている。当社を選んでもらうために、とにかく気持ち良い店づくりを目指そうと社員教育を徹底した。どのような優れた研修でも自社に帰って実践しなければ意味がない。なぜ社員教育が必要なのか、自社の存在意義をよく理解することで必然的に研修への取り組みも熱心になると考えている」

——アップルの今後の方向性は

「アップルグループは坂本前会長のカリスマ性が一つの求心力となっていた。会長が交代し、グループの新たな求心力が必要だと感じている。VCとしての原点に立ち返り、会員が一つでも組織運営に携われるようにしていきたいと考えている。グループ結成から20年近くが経過し、古いメンバーと最近入会したメンバーとの意識に差が出てきている。アップルの基本理念「ノウハウの無償交換」をしっかり浸透させ、自ら学ぶ姿勢を忘れず結束力を高めたい。会員は「アップルブランド」を使う権利もあれば、育てていく義務もある」

——整備業界の今後の課題は

「少子高齢化や自動車保有台数が

減少し、車検にかかわらず整備需要をどう確保していくかが課題だ。また、電子制御など最新技術を採用した車の整備対応も求められている。注目しているのはスキヤンツールを活用した故障診断ビジネ

スだが、コスト面など導入にはまだまだ問題が残されている。1社では解決できない問題をグループとして取り組み、会員に提供できるようにしなければと考えている」

(福井 友則)

アップル車検全国大会を開催

車検チェーンのアップルグループは5月19日、東京都内のホテルで「第18回全国大会(2011東京セミナー)」を開催した。全国から会員、関連企業などが参加。2011年度(11年4月～12年3月)から西南自動車工業(福岡市西区)の瀬尾亮二社長が会長に就くことを発表した。坂本前会長は名誉会長に就く。新任された瀬尾会長は、会員間で経営ノウハウなどを共有化する同グループの原点回帰を目指す新年度の方針を打ち出した。



2011年度のグループ方針を発表した



瀬尾新会長

冒頭、坂本名誉会長は「創立から18年間。多くの会員と出会えたことは人生の財産だ」と感謝を述べた。また、瀬尾新会長に対し「整備業は厳しい環境下であり、生き残るためには厳しいかじ取りを強いられるだろう。さらに強いアップルグループを目指してほしい」と激励した。

瀬尾会長は、新年度の事業方針として「経営ノウハウを無償交換するボランタリーグループへの原点回帰」を打ち出した。また「車検グループとしては車検台数の拡大は必須」として、11年度のグループ目標車検台数は前年比6%増の14万2000台を掲げた。10年度は会員拡充に積極的に取り組んだ結果、4月末現在で前年比4社10工場増の100社117工場となった。11年度は原点回帰の精神で組織力強化を目指す。情報の共有化を図るため新たに会員専用のホームページを開設する。時代の変化を見据え、故障診断などの新たな収益事業を開発、次世代整備技術などの習得や社員教育などを強化する方針だ。