ニ　国は、機関に対して、政策評価の観点から、定期的に事業分野別経営力向上推進業務の実施状況や成果について、任意の調査等を実施する。

ホ　国は、機関に対する任意の調査等の結果、個々の機関の特性等を踏まえ、必要に応じ、当該機関の事業分野別経営力向上推進業務の成果について報告を求める等により、当該機関による支援体制の状況等を把握する。

二　認定事業分野別経営力向上推進機関が配慮すべき事項

イ　機関は、事業分野別経営力向上推進業務の実施に当たって、合理的な理由なく、特定の事業者を支援対象から外すことのないようにする。

ロ　機関は、業務上知り得た秘密の保持による信頼の確保を図る。

三　独立行政法人中小企業基盤整備機構が配慮すべき事項

独立行政法人中小企業基盤整備機構は、機関の依頼に応じて、技術、海外展開、広域的販路開拓、商業活性化、知財管理等に関し専門的な知識を有する専門家の派遣等の協力業務を行う。

第６　適用範囲等

本指針の適用範囲は、日本標準産業分類に定めるもののうち、道路貨物運送業に関する内容であって貨物自動車運送事業法に基づく許可を受けた又は届出をした事業者に限る。

○国土交通省告示第八百六十一号

中小企業等経営強化法（平成十一年法律第十八号）第十二条第一項の規定に基づき、自動車整備業分野に係る経営力向上に関する指針を次のように定めたので、同条第五項の規定に基づき公表する。

平成二十八年七月一日　　国土交通大臣　石井　啓一

自動車整備業分野に係る経営力向上に関する指針

第１　現状認識

自動車整備業は、自動車の安全確保及び環境保全の観点から、地域社会において重要な役割を果たす産業である。

総整備売上高（自動車一般整備業に係る部分に限る。）は約５兆5,000億円（平成27年度調査）で平成７年度調査の約６兆6,000億円をピークに、同年から約１兆1,000億円減少（約16.7％減）しているが、事業場数は約９万2,000か所（平成27年度調査）で平成７年度調査の約８万3,000か所から約9,000か所増加（約10.8％増）しており、自動車整備事業者間の競争が進んでいる。従業員数は約54万6,000人であり、整備要員数10人以下の事業場が全体の約76.9％を占めている。

近年、安全確保、環境保全等に係る新技術の発展により自動車の高度化が進んでおり、自動車整備業においても新たな設備、機器及び工具（以下「設備等」という。）の導入等の対応が必要となっている。一方で、既存の設備等については老朽化が進んでいる。

また、自動車整備事業者は安全確保、環境保全の観点から、点検整備の実施の重要性等を自動車の使用者に周知する必要がある。

さらに、自動車の点検、整備、検査、修理作業（以下「整備作業等」という。）は人手を要する工程が多く、また、一定の資格を有する従業員を一定数有することが事業場の認定等の基準となっていることから、人件費対総売上高比率が19.4％と労働集約性が他業種に比べて高くなっているが、整備要員の高齢化、整備士として就業する若者の減少等により、人材の確保や育成が課題となっている。

第２　経営力向上の内容に関する事項

１　経営力向上の方向性

自動車整備事業者は、自らの事業実施状況のうち改善すべき点を把握した上で、経営力向上の実施方法に関する事項の目標達成に取り組むこととする。なお、取組に当たっては、整備作業等の質を低下させないこと、コスト削減のみを目的とした人員削減を行わないこと、取組内容及び目標について事業者内で共有すること等に留意する。

２　経営力向上の内容に関する事項

一　経営力向上の主な取組方法

中小企業者等（中小企業経営強化法第二条第二項に規定する中小企業者等をいう。）であって自動車整備業を行うもの（以下「事業者」という。）は、経営力向上に向けて、次のような取組を行うことが望ましい。

イ　人に関する事項

⑴　人材育成

自動車の高度化に対応した整備作業等の方法の習得に係る教育及び研修制度を充実させる等、人材育成支援制度の充実を図る。

⑵　能力に応じた人員配置の最適化

従業員の適性に応じて最適な人員配置を行うことにより、各従業員の能力を最大限引き出すとともに事業者全体として業務を効率化する。

⑶　従業員満足度の向上

職場環境の整備、待遇の改善、休暇取得の柔軟性向上、成果報酬の見直し、残業時間の削減等より、従業員の満足度を向上させ、事業の質を確保するとともに、人材の確保を図る。

ロ　財務管理に関する事項

⑴　コストの把握・効率化

仕入れ費、外注費、物流費、人件費等の費用を把握し、コストの見える化を推進するとともに、ＰＤＣＡサイクルの徹底により、継続的なコストの効率化を図る。

⑵　業務の標準化

マニュアル作成等により業務の実施方法を標準化し、作業ミスを防止するとともに作業の効率化を行う。

⑶　業務量に応じた人員配置の適正化

時間帯や曜日等による需要の増減を事前に予測し、業務量に応じ適正な人員配置を行う。

ハ　営業活動に関する事項

⑴　点検整備に係る販売の促進

自動車の使用者に対し、点検整備の時期にダイレクトメール等による案内やメンテナンスパックの販促等を行うことにより、定期的な点検整備の重要性と予防整備の有効性を周知し、点検整備に係る入庫を増加させる。

⑵　顧客のニーズに応じた整備作業等の実施

事業場の立地等から顧客のニーズを把握し、それに応じた整備作業等のメニューの企画等を行う。また、点検整備を受けた顧客に対し、点検結果に基づき、顧客視点で今後のメンテナンス計画を示す等、顧客との信頼関係を築く取組を通じてリピート率を向上させる。

⑶　付加価値の向上

トータルカーライフサポート、インターネットを通じた予約システムの整備、会員制度・ポイント制の導入等により、整備作業等以外の部分で顧客に対する付加価値を向上させる。また、ポイント付与率を変動させる等の取組により、繁閑格差の平準化を図る。

⑷　他業種及び他の事業者との連携体制の構築

自動車保険を扱う企業等との業務連携により、事故車両に係る整備の依頼を優先的に受ける等、受注機会の増大を図る。また、自動車整備事業者間の連携体制を構築し、特殊な設備等が必要な工程や難度が高い工程については専門性を有する自動車整備事業者が分担することにより、受注機会の増大を図る。

ニ　設備投資やＩＴの利活用等に関する事項

⑴　設備投資に関する事項

高度化した整備作業等に対応した設備等を導入し、他の事業者との差別化を図る。また、老朽化した設備等の更新に当たっては、作業の効率化、省エネルギーの推進、労働安全対策等を考慮して設備等を導入する。