

## 人材不足時代に対応する経営改善のポイントとは ～デジタル技術活用による業務効率化・生産性向上の手法を学ぶ～



### 山梨県自動車整備商工組合AMS山梨青年部

山梨県自動車整備商工組合AMS山梨青年部は2月20日、中小企業診断士の森弘行氏を講師に招き、「自動車整備業におけるデジタル技術活用研修」を開催した。本研修は、自動車整備業界で人材不足が深刻化する中、デジタルツールを活用した業務効率化や生産性向上の手法を学ぶことを目的に企画されたものである。

研修会の冒頭、森講師は「外部的な社会環境をコントロールすることは困難であるが、自社の生産性向上は経営努力により実現可能である」と述べ、人手不足を前提とした体制構築の重要性に言及し、生産性向上の鍵として「ナーチャリング（顧客育成）」の考え方を提示した。ナーチャリングとは、顧客を「潜在顧客（自社を知らない層）」「見込顧客（興味・関心を持つ層）」「既存・優良顧客（リピーター）」に区分し、それぞれの段階



研修会の様子

に応じた情報発信やコミュニケーションを重ねながら関係性を深め、将来的な来店や購買へとつなげていく取り組みである。研修では、この

考え方を実践する具体例として、Instagram等による整備のビフォー・アフターや作業風景の発信による認知向上、Googleビジネスプロフィールの情報更新や口コミ対応による来店促進、LINE公式アカウントを活用した車検時期のリマインドやキャンペーン配信などが紹介された。また、日々の顧客対応の中で蓄積された車両情報等を活用することで、顧客に応じた最適なサービス提案が可能となる点についても説明がなされた。

研修の終盤には、「中小企業等DX加速化支援事業」「やまなしデジタル×コネクト」「デジサポやまなし」など、中小・小規模事業者のデジタル化を後押しする県の生産性向上支援施策メニューの紹介が行われた。森講師は「デジタルツールの導入は無料ツール等を活用し、小さく試しながら進めることが重要」と述べるとともに、「現代の経営において最も価値の高い資源は“時間”である」と強調し、デジタル化によって創出された時間を整備技術の向上や顧客対応といった高付加価値の業務へ振り向ける必要性を示し、研修を締めくくった。

参加者からは「厳しい経営環境が続いているが、デジタルツールを積極的に活用し、業務効率化や生産性向上に取り組んでいきたい」との声が寄せられ、各組合員事業所の今後の取組の参考となる有意義な研修となった。