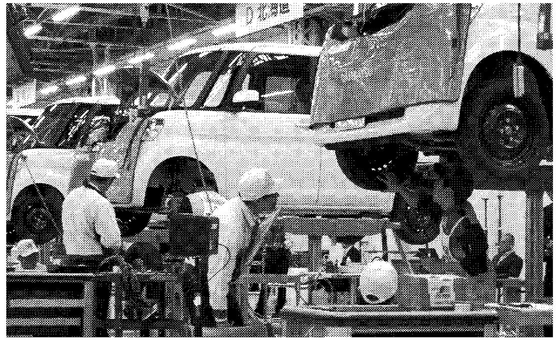
確かな整備技術・技能と応対力を追求

自動車の健康状態をチェックし、日々安心して使えるように点検・整備を行う自動車整備士は、技術革新や環境対策などの変化に機敏に対応し、自動車社会を根幹から支える。自動車の品質や耐久性の向上などで、国内市場では新車から廃車までの期間を示す使用年数（寿命）が年々伸長。このため、長く安心して使うための点検・整備需要は増しており、高度な知識・意欲・行動力を兼ね備えた整備士の社会的役割がますます高まっている。



顧客満足度向上と整備士技術の底上げを狙う

「生活の足」である軽自動車市場をけん引してきたダイハツ工業は、1963年から顧客満足度向上と整備士全体の技術底上げを狙い「ダイハツサービス技術コンクール」を開いている。今年は約40回目の節目となる記念大会。秋深まり、山沿いでは紅葉が色づき始めた10月下旬に本社工場（大阪府池田市）で全国大会を開催した。

課題は学科と実技。学科は法規や一般常識、自動車の構造・機能、点検・整備に関する故障診断技術の記述問題で、知識と問題解決への考え方を問う内容。一方、実技は過去約5年間で頻度の高い整備例を抽出し、課題に反映している。生駒勝啓専務執行役員CS本部長は、「一生に一度しか経験しないような高難易度の整備課題は、大会の本筋から外れる。日常的な事例を課題に落とし込み、正確で迅速な対応で、お客さまの満足度向上に結びつく大会を目指している」と力を込める。

少ない情報から原因を特定するスキル

今回の目玉は国内業界で初めて、不具合情報を実際に自動車を走らせて確認し、処置するという日々の業務内容を模した課題を採用したことだ。具体的には「高速走行中にブレーキを踏むとハンドルが振動する。何が悪いのか調べて欲しい」といった情報をもとに実車走行で現象確認し、故障部位を特定して処置するというもの。漠然とした情報から原因を正確に捉え、正常に戻すという整備士に必須のスキルを競った。

実技はこのほか、ピットインした自動車の故障を診断機で正確かつスピーディーに見極めて修理し、わかりやすく説明する競技。

日常業務で最も多い定期点検を題材に、部品交換と予防整備への正確な対処と、顧客にどのように内容を伝えるかを競う、メンテナンス競技も実施した。

大会を契機に更なるレベルアップ

全国大会は、地区大会で優秀成績を収めた販売会社14社の14チーム（ベテランと若手のペア）で競った。大会会場にはダイハツの幹部や社員、同僚だけでなく、出場選手の家族や整備士専門学校の生徒など、観客約800人が選手の応援にかけつけた。全国60販売会社・約700拠点にいる整備士約6000人の頂点は、熱戦を制した大阪ダイハツ販売のチームが勝ち取った。

大会長の三井正則ダイハツ社長は、「心をこめたサービスを提供するからこそダイハツのファンになっていただける。確かな整備技術・技能と応対力を持つことが大変重要だ」と、大会を契機とした更なるレベルアップに期待を寄せる。

もっと軽にできること。 DAIHATSU

広告