

## 組合員の積極的な事業参加により活発な研修・共同経済事業の実施 組合員企業と地域社会の発展を目指す

### サマリー

中古自動車販売における資格習得・顧客満足の上の推進により、公正な取引及びユーザーに対する安全で良質な商品の提供を図り、県内中古自動車販売業界の伸展に寄与してきた。また、寄付活動・清掃活動等を毎年実施しており、地域社会への貢献も著しい。

組合員の積極的な事業参加により活発な組合事業を展開し、県内中古自動車販売業界と地域社会の伸展を牽引している。

### 1. 組合設立の背景と目的について

昭和63年、中古自動車に対する需要が高まる中、中古自動車販売業者14名により中古自動車販売店の地位の確立と業界全体の改善発展を図るため、協同組合として設立。その後、平成8年10月に組織変更を行い、組合員数97名の商工組合として活動を開始した。組織変更後は、共同購買事業はもちろん、平成15年には使用済み自動車の適正処理に向けた自動車リサイクル法について組合員に周知するなど地球環境問題にも取り組み、その後インターネットを通じた中古車販売の推進など時代の流れに沿った事業を行っている。

現在では、特に指導教育に関する事業に積極的に取り組み、古物管理者講習会を毎年開催し、また優良古物商顕彰販売店の推薦、不正改造車排除運動、走行距離適正表示推進など組合員だけでなく、地域社会に貢献する活動を幅広く行っている。

### 2. 共同事業等の取り組み内容

#### (1) 教育情報事業

中古自動車販売業界の将来の担い手となる若手技術者の確保のため、クレーム対応研修、CS（顧客満足）研修、古物管理者講習会、車両見極め初級研修、中古自動車販売士研修試験、女性スタッフ向けフロント業務入門セミナー、有償運送許可申請の為の研修会などを組合主導で開催し、技術・技能資格者の養成を図っている。

消費者が中古自動車を選ぶ場合、価格、品質、自分のライフスタイルに合うか等の悩みを抱える。価値観が多様化した現在、自動車メーカーの枠を超え数多くの車を取り扱い、車種ごとの特徴や使い勝手等を充分把握し、顧客の立場に立ち、要望に合わせた最適な一台を提案できる知識や技能を取得することが、必要不可欠となっている。

中古自動車は、年式や使用状況により車1台1台の状態が異なるため、仕入れに際して高い専門性が要求される。また、顧客にとっても商品選択が難しいため、販売やアフターフォ

ローの際のコミュニケーションが大変重要となる。そこで、毎年「古物管理者講習会」を開催し、集合研修による継続的な専門知識の習得を行うとともに、「CS（顧客満足上）研修」「お客様からのクレーム対応研修」「古物管理者講習会」などを開催することで、コミュニケーション能力・マナー・営業スキルの向上を図り、経営者と従業員の更なる資質の向上を目指す取組みを行っている。

さらに、「中古自動車販売士試験研修」や「女性スタッフ向けフロント業務入門セミナー」など専門性の高い多岐にわたる研修会を実施している。これらの研修会のテーマは、組合員からの要望を事務局が集め、迅速に企画・実施につなげている。研修の出席者が固定しないよう、連絡網を使っての積極的な呼びかけを実施しており、出席率の向上につながっている。

さらに青年部が中心となった研修会の企画も増えており、組合の将来を担う若手組合員による活動も活性化しており、今後の活躍が期待される。

様々な専門研修を開催し、多くの組合員が参加することにより、顧客へのサービスの向上及び公正な流通や消費者利益の保護など業界の健全化を図り、信頼される販売店づくりを実現させている。さらに後継者の育成、技術の継承にも繋がっており、設立の目的である業界のより良い発展の精神が次の世代へ確実に受け継がれている。



<各研修会の様子>

## (2) 流通事業

中古車の販売店や買取業者が利用する自動車オークション（J U A A・提携企業A A）において、出品協力を実施している。

最近では、オークション会場に足を運ばなく他店の展示場にある車をJ U 会員間で共有在庫として扱うことができる仕組みもあり非常に小売りに役立っている。

また、組合を通して車の廃棄に係るリサイクル事業者との仲介をしており、適正な処理及び資源の再利用に取り組んでいる。

## (3) 共同購買事業

組合員から委託を受け、必要な用品類（のぼり・さお・オイル・マット・バイザー・バッテリー・プライスボード・作業服・中古部品等）の販売購入を実施している。

#### (4) クレジット事業

JUクレジットの推進として、毎年春秋にJUクレジットキャンペーンを実施しており、組合員の売上促進を図っている。また、JUロードサービス機能等の付いたJUカードの推進も進めている。

### 3. 地域貢献・社会貢献について

#### (1) 寄付活動

昭和62年より組合員から集めた募金を交通遺児らに寄付する活動を続けており、また近年では徳島県盲導犬を育てる会へも寄付をしている。地元新聞をはじめとする各種メディアに取り上げられるなど中古自動車販売業界の認知度の向上とイメージアップに貢献している。また、JU徳島チャリティボウリング大会を毎年開催しており、参加費の一部を寄付金に活用している。



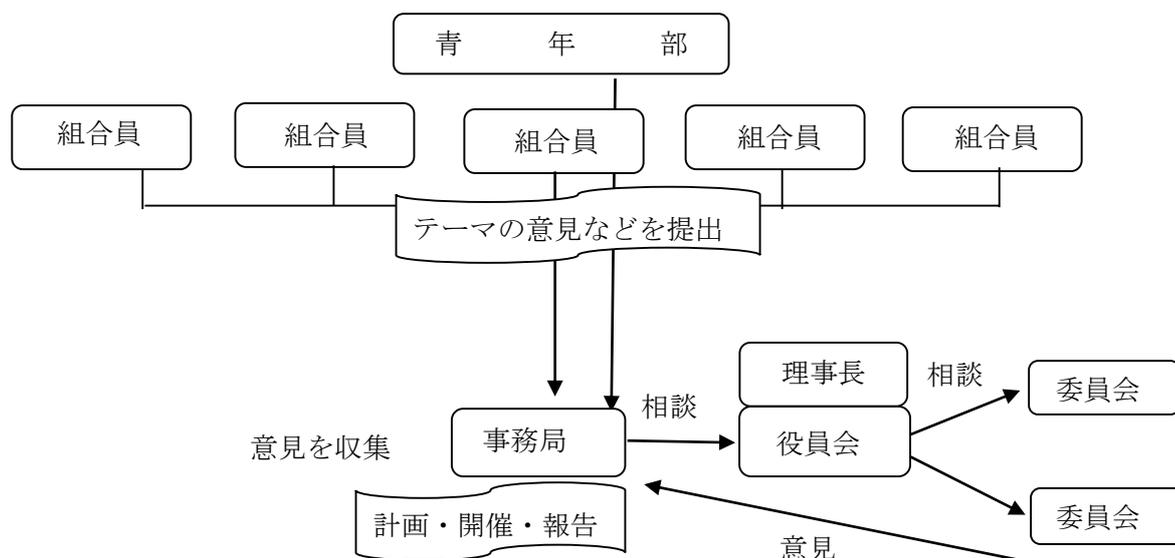
#### (2) クリーンキャンペーン活動

クリーンキャンペーンとして組合員店舗の周辺1kmの清掃を毎年実施している。全国のJUショップと連携した事業となっており、総参加JUショップ11,000社、総清掃距離11,000kmを達成した。清掃活動の実施により、組合員の従業員において社会奉仕の精神の育み、地域社会への貢献を推進している。



#### 4. 共同事業の実施体制（役割分担）について

組合員から事務局、役員会へのボトムアップによる意思決定が行われている。組合員や組合青年部より他で聞いてきた効果的な研修や、要望を事務局で集めて、役員会やその中の委員会に相談することで、実施を決定している。



#### 5. 組合設立・組織化の効果・メリットについて

昭和 52 年に「中古自動車販売業の近代化計画」が策定されて以降、共同経済事業、常設オークション会場の建設を展開していくために商工組合が必要となってきた。そこで、中古自動車販売業の中小企業者の改善発展を図るために必要な事業を行い、会員及び組合員の公正な経済活動の機会を確保し、並びに経営の安定化及び合理化を図る目的に設立され、それ以降、共同経済事業の積極的な推進により、県内中古自動車販売業界の活性化を図ってきた。

消費者の方へ安心と信頼をお届けするために、組合が講習試験の合格者を「中古自動車販売士」として認定し組合員企業への在籍を推進しており、また古物管理者講習会受講、CS（顧客満足）研修を実施することで、県内中古自動車販売業界のレベルアップにつながっている。

#### 6. 今後の方向性について

情報の IT 化が進んできた昨今、ユーザーがインターネットで車を購入することが普及してきた中で、車輛のトラブルや販売店とのトラブルも懸念される。そのような中で、1つ1つの取引における顧客満足度を上げることで、ユーザーの「安心・信頼」を確保することが重要となる。

そこで、研修事業の実施において、古物管理者講習会等の従来の経済事業だけでなく、CS（顧客満足）研修やクレーム対応研修を実施することで、会員相互のレベルアップに取り組むことで、県内中古自動車販売業界の伸展に寄与したい。



多田理事長



組合会館



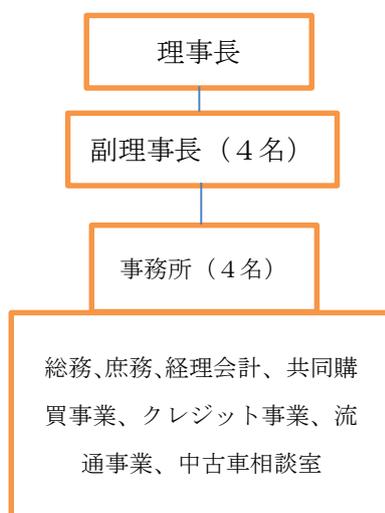
組合職員

#### ◆組合の沿革

- 昭和63年 「徳島県中古自動車販売協同組合」 組合員27社により設立
- 平成7年 徳島市応神産業団地に土地を取得
- 平成8年 「徳島県中古自動車販売商工組合」 商工組合に組織変更
- 平成8年 組合会館が竣工
- 平成12年 徳島県中小企業団体中央会45周年において優良組合の会長表彰を受ける
- 平成16年 ホームページを全面リニューアル

#### ◆事務局体制について

事務局体制については、応神町の応神産業団地に事務所を設置しており、職員4人体制で共同購買事業、クレジット事業、流通事業、中古車相談室等の手続き・事務業務を担い、組合員と緊密な連携を図ることで、組合業務の円滑な遂行を図っている。



## ■中央会を利用して良かった点

日頃から何でも相談に応じて頂き、定款変更認可申請や登記申請においても、提出書類作成の支援を受けられることや中央会の補助事業が研修会の開催などに活用できるので助かっている。今後も全体研修会の開催において中央会助成事業を活用していきたい。

## ■中央会担当指導員のことば

藤原主事



徳島県中古自動車販売商工組合は、毎年多岐にわたる社会貢献活動と、研修会を継続し行われています。私は、研修会に参加させていただきましたが、若手組合員の参加も多く、これらの研修は、組合員の資質の向上だけではなく、組合員相互のコミュニケーション、情報共有の場そして後継者の育成など様々な機能を果たしていると感じました。

これまでの長きに亘り、このようにバリエーションに富んだ研修会を開催され続けていけるのは、組合役員、組合員、組合事務局が常に連携し、情報を共有しているからこそだと思います。

組合事務局による情報収集・企画、役員による連絡網での呼びかけなど事務局と組合員の皆が一丸となって取り組むことで、途切れることなく良い循環が続いているのだと思います。

このような好循環の構築と、お客様、そして地域社会に貢献する活動の継続は、まさに他の組合へのモデルとなるものだと思います。

### 〈組合概要〉

住所 徳島市応神町応神産業団地1番13

URL <http://www.jucda.or.jp/tokushima/>

電話番号 088-641-3399

FAX番号 088-641-4011

組合代表者(役職・氏名) 理事長 多田 勇夫 出資金 2,082万円

主たる業種 中古自動車販売業 組合専従職員数 4名 組合員数 43名

組合員の資格 本組合の地区内において展示場を有し、中古自動車販売の事業を営む  
中小企業団体の組織に関する法律(昭和32年法律第185号。)第5条に規定する中小企業者

設立年月日 昭和63年7月19日 設立後の経過年数 29年8月