

2022年2月8日

各位

株式会社A Tグループ
ネットヨタ愛知株式会社

ネットヨタ愛知株式会社における書類送検について

ネットヨタ愛知株式会社（以下、「ネット愛知」という）のプラザ豊橋（豊橋市新栄町）において、昨年3月に中部運輸局より行政処分を受けた車検の不正につきまして、本日、道路運送車両法違反などの疑いで、ネット愛知の従業員10名が名古屋地方検察庁に書類送検されました。あわせて、道路運送車両法の両罰規定に基づき、法人であるネット愛知についても送検されたことを、お知らせ致します。

この度の事態につきまして、日頃より弊社グループをご利用いただいているお客さまをはじめ、関係者ならびに地域の皆さまの信頼を裏切ることになり、改めて心から深くお詫び申し上げます。

また、国の認可を受けた指定整備事業者として責任のある立場にもかかわらず、あってはならないことを犯してしまったことを重ねてお詫び申し上げます。引き続き捜査には、全面的に協力してまいります。

本件の要因は、経営層が現場の実態を把握し、現場の困りごとに適切に対応できなかったことにあると捉えております。現場が高負荷であるにも関わらず、成果を重視するあまり、結果的に時間を優先し、正しい作業・検査を省くことになってしまいました。

本件発覚以降、弊社グループとして、コンプライアンス意識の醸成、正しい業務オペレーションの実践、職場環境・処遇の改善、良好なコミュニケーション・風土づくりの4つを経営の最重点課題と捉え、これまで社内改革を進めてまいりました。さらに、グループ全社を挙げて、従業員が働きやすい職場環境をつくるとともに、コンプライアンスの徹底とガバナンスの強化を図るべく取り組んでおります。

一度失ったお客さまの信頼を取り戻すには、これらの取り組みを継続的に進めることで、会社風土としてしっかりと定着させていくことが必要であると考えております。改めて、お客さまの安全・安心を最優先とした経営の原点に立ち返ることで、再び信頼を寄せて頂ける販売店を目指し、グループ全社員が一丸となって全力で取り組んでまいります。

株式会社A Tグループ
代表取締役社長

山口真史

ネットヨタ愛知株式会社
代表取締役社長

平光順二

A Tグループでは、二度とこのような事態を招かぬよう、本件が発覚した以降、以下のような課題を認識し、再発防止策に取り組んでおります。

〈当社グループで認識した課題／再発防止に向けた取り組み〉

(1)認識した課題

～サービス現場の業務負荷／時間の目的化／営業とサービス間のコミュニケーション～

① 経営/本部による「現場の実態」の認識不足

- ・ 残業時間などの情報だけを過信してしまい、経営/本部として、店舗の実態を直に確認する姿勢が不足していた
- ・ 経営/本部として、店舗のスタッフに寄り添い、個々の意見や悩みを吸い上げ、会社全体の課題として改善する働きかけが不足していた

② 役割の認識と遵法意識の不足

- ・ 経営/本部による指定整備事業に対する理解不足と遵法意識が不足していた
- ・ 検査員において「みなし公務員」であるという公益性/公共性の意識が不足していた
- ・ 適切な業務を維持することを目的とした社員教育の機会が不足していた

③ 部門間の情報交換不足

- ・ 営業サイドの指定整備事業に対する理解不足により、整備に必要な作業時間に関するエンジニアとの事前相談の機会が不足していた
- ・ お客さまご来店の際に、エンジニアが車両状態の確認や作業時間の説明を改めて行わざるを得ない状態が発生し、作業時間の逼迫につながっていた

④ 店舗独自の作業手順の常態化

- ・ 近年の自動車の品質向上に伴い、安全性には問題がないという過信があった
- ・ お客さまとのお約束の時間を最優先したことで、本来の作業手順の重要性についての認識が薄れ、一部の作業を省いた手順が店舗独自のやり方として継続されていた

⑤ お客さまへのご説明不足

- ・ 車検をご予約いただく際、お客さまへのご説明不足により、荷物などが積載されたまま入庫されることなどがあり、荷物を降ろすなどの作業負担が発生していた

(2)再発防止に向けた取り組み

① 良好なコミュニケーション・風土づくり

- ・ 経営層や幹部が積極的に現場へ足を運ぶなど、現場と一体となった経営の推進
- ・ 会社や組織の垣根を越えて、現場の困りごとなどを吸い上げ、迅速に対応できる相談員の設置

② コンプライアンス意識の醸成

- ・ 事案の風化防止やコンプライアンス、業務品質の学びを目的とした施設の設置
- ・ 抜き打ちモニタリングや現地確認を伴うヒアリングなど、現地現物を重視した監査の実施

③ 正しい業務オペレーションの実践

- ・ グループ全体で作業手順を標準化し、誰もが理解できるよう、動画などを活用したマニュアルを作成
- ・ 営業とサービスの部門間の連携を重視したサービスオペレーションの適正化を図るとともに、適宜改善を図ることができる体制構築を推進

④ 働きたいと思える職場環境・処遇の改善

- ・ 休憩場所や休憩時間を適切に確保するなど、働く環境の改善を推進
- ・ 重責に伴った手当の増額などの処遇改善の実施

以上

【ネットヨタ愛知 お客様専用お問い合わせ窓口】

0120-200-908

開設時間：10:00～12:00・13:00～17:00
(日曜日・月曜日・祝日等休業日を除く)

【報道機関からのお問い合わせ窓口】

株式会社 A T グループ

090-3443-6042

(広報担当：松岡)

ネットヨタ愛知株式会社

090-2085-6732

(広報担当：宮田)