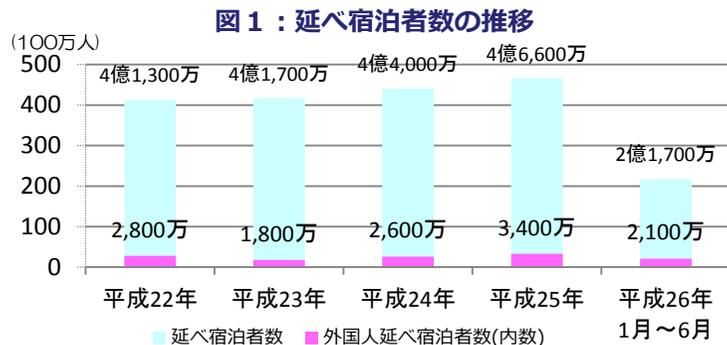


# 宿泊産業、トラック産業の 活性化・生産性向上について

2014年11月14日  
国土交通省

## 宿泊産業の現状

- ◆ 外国人宿泊者は大幅な増加傾向  
→ 平成26年上半期は対前年同期比**34.4%増**



- ◆ 直近10年間でホテルの数は増える一方、**旅館は約25%減少**し、市場規模も**32%減**

表1：宿泊施設数の推移

	平成16年度	平成25年度	増減
ホテル	8,811軒	9,809軒	11%増
旅館	58,003軒	43,363軒	<b>25%減</b>

- ◆ ホテルと比べ、**旅館の客室稼働率が極めて低い**

表2：ホテル・旅館における客室稼働率（平成25年）

	最高（8月）	最低（1月）
ホテル	83.3%	62.3%
旅館	<b>47.2%</b>	<b>28.0%</b>

## 旅館の経営課題

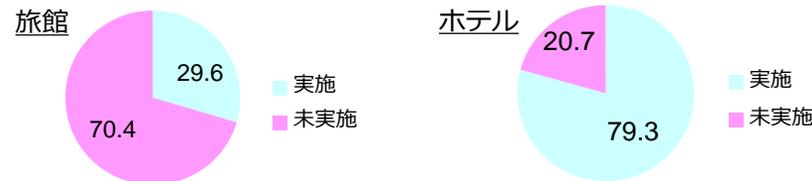
### 1. 旅行会社の手配、日本人、団体に大きく依存

- ◆ 宿泊施設自らによる外国人や個人観光客への情報発信が不十分

### 2. 経営手法を長年の「経験」や「勘」に依存

- ◆ 部門別の管理会計を導入していないなど、企業的な経営が行われていない旅館が多い

図2：宿泊部門と飲食部門の区分会計実施状況



## 主な宿泊産業活性化・生産性向上方策

### 1. ITの利活用による情報発信（価値の見える化、新規需要創出）

- ◆ JNTO（日本政府観光局）HP内に、日本の多様な宿泊施設を整理・一覧化した「窓口サイト」を開設
- ◆ 各施設の情報を分かりやすく示す共通フォーマットの作成等による情報発信の支援

### 2. 企業的な経営の定着（業務フローの改善）

- ◆ 次世代の旅館・ホテル経営を担う人材育成プログラムの実施
- ◆ 管理会計の導入を助けるマニュアルの普及など、「家業から企業」への経営意識の変革



## トラック産業の現状及び課題

### 【現状】

○ トラック産業は、営業収入が約15兆円、従業員数が約140万人にのぼる大きな産業だが、事業者の99%が中小事業者。

### 【課題】

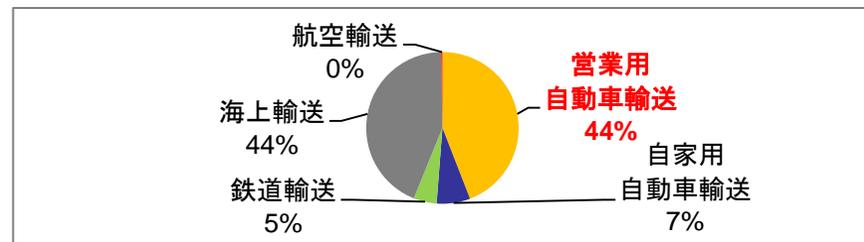
- 荷主と比べ立場が弱いため、適正な運賃収受がなされていない、また、配達時、集荷時、配達センターでの手待ち時間の負担を押しつけられている。
- ドライバーの労働条件が、長時間労働であり、かつ所得額も低い状況にあるため、労働環境の改善が必要。

### 現 状

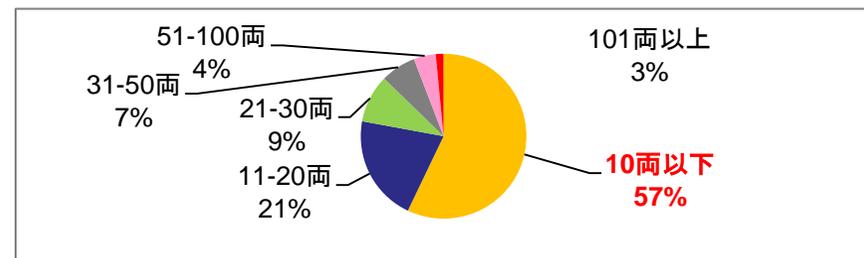
#### ■トラック産業の規模

事業者数	営業収入	従業員数
6.3万 (平成24年)	14.9兆 (平成23年)	約140万 (平成23年)

#### ■国内貨物輸送量のモード別シェア

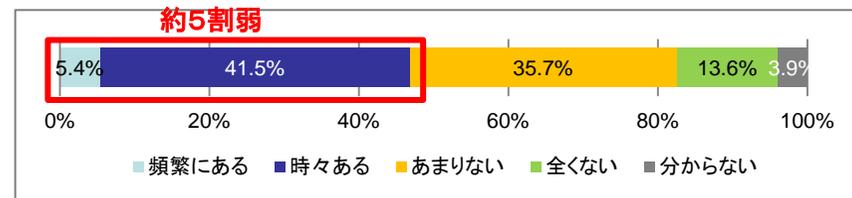


#### ■保有車両台数別のトラック運送事業者構成

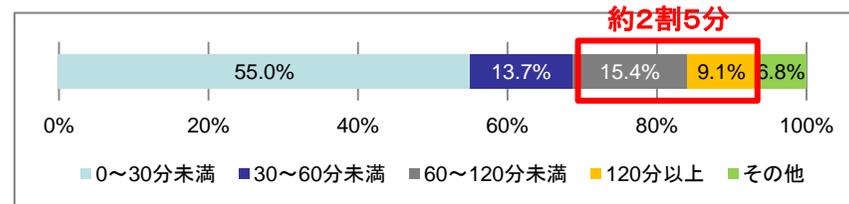


### 課 題

#### ■約5割弱が運送原価を無視した受注



#### ■配達時の約2割5分の場合に1時間以上の手待ち時間が発生



#### ■トラック業界の労働環境

	大型トラック	中小型トラック	全産業
所得額	416万円	385万円	469万円
労働時間	2640時間	2592時間	2124時間
平均年齢	46.2歳	44.9歳	42.0歳

## 今後の取組の方向性

- 手待ち時間の解消に向けて下請・荷主適正取引推進ガイドラインを改正し、着荷主の責任を明記予定。
- 不規則な就業形態や長時間労働を解消するため、ITを活用した中継輸送の導入を図る。
- 上記のような適正取引の推進及び労働環境の改善に向けた取組の推進により、トラック産業の生産性の向上・活性化を図る。

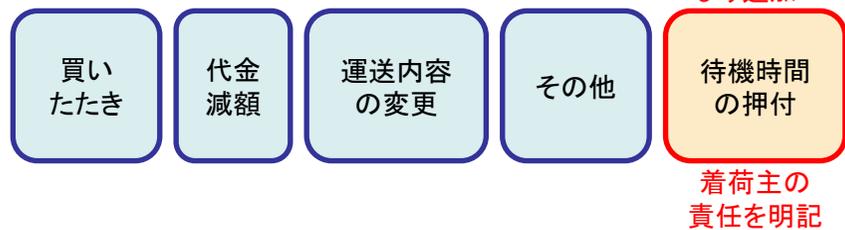
### 産業の健全化に向けた取引・商慣行の改善

#### ○下請・荷主適正取引推進ガイドラインの改正

- ・配達時に1時間以上の手待ち時間がある割合 : **24.5%**
- ・集荷時に1時間以上の手待ち時間がある割合 : **7.4%**
- ・配送センターでの1時間以上の手待ち時間がある割合: **45.2%**

#### ガイドライン改正の方向性

##### 【商慣習による問題となる行為類型】



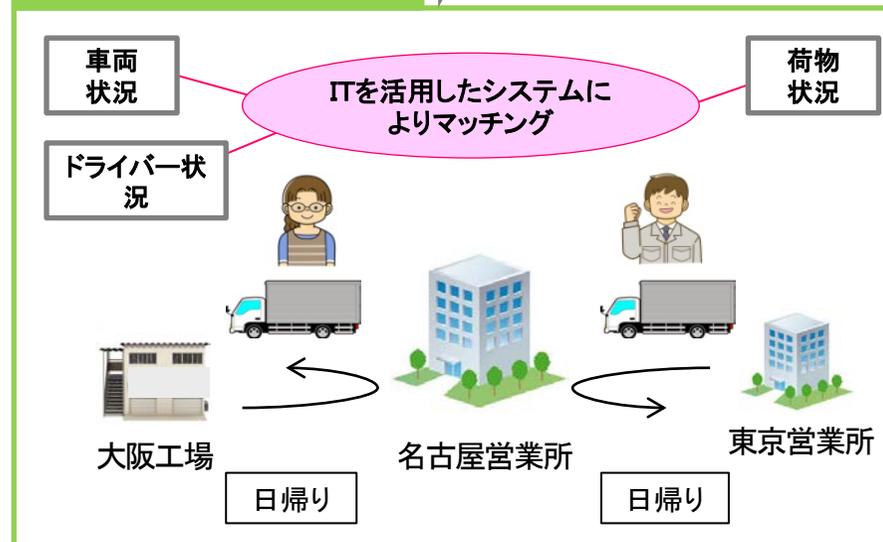
#### ○燃料サーチャージの導入促進

#### ○契約書面化の普及・浸透

### ITを活用した中継輸送の導入による労働環境の改善

#### 中継輸送のイメージ

複数人で運送を分担する「働き方」



\*出典：（一社）日本自動車販売協会連合会、（一社）日本中古自動車販売協会連合会及び（一社）日本自動車整備振興会連合会資料

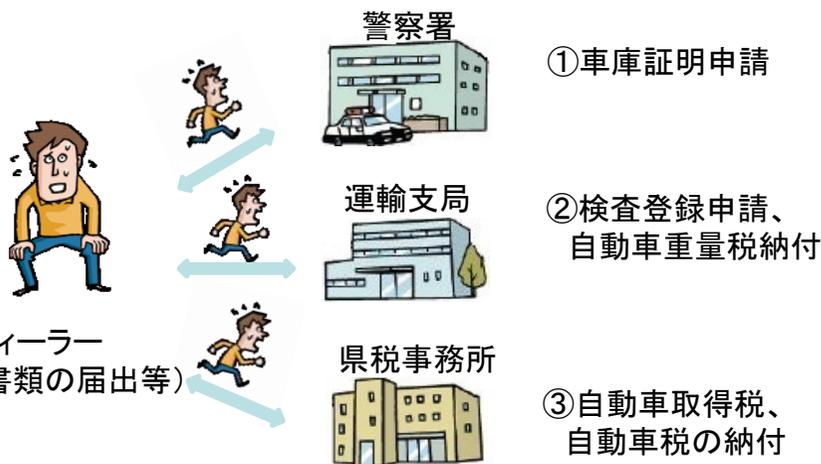
- 自動車の販売や整備等のサービス部門は、売上高ベースで年間20兆円の市場規模を有し、約90万人の雇用を担っている\*。
- 自動車販売業等の生産性向上のためには、自動車の販売等に伴い必要な行政手続の合理化により、従業員が営業活動等に特化する事業環境を形成していくことが重要。
- このため、OSSを抜本的に拡大し、全ての対象となる行政手続（検査登録、保管場所証明、自動車諸税の納税）を、全国でオンライン一括で行えるようにすることにより、自動車販売業等の生産性向上を支援することが重要。

【目標】

2017年度までにOSSを現在の11都府県から全国展開し、対象手続きを拡大（新車新規登録→新規登録、中間登録、継続検査）  
2020年に向けて、OSSの利便性を更に向上させ、自動車販売業等の生産性向上を支援する。

従来の手続き

申請・納付手続きのため、各機関へ書類の届出等を行う必要



（課題）

- 営業スタッフが、営業だけでなく登録関係業務も行う必要があるため、その知識等の習得に相当のコストと時間を要する。
- 登録関係業務に相当な時間と手間を要する。

ワンストップサービスを利用した手続き



ポイント

- ①全ての申請・納付手続きがオンラインで一括して行うことが可能
- ②いつでもどこからでも24時間365日手続可能

（利点）

- OSSを通じて営業活動と自動車保有関係手続業務を分業化し、業務効率化を実現させることが可能。
- 分業化により、人材育成が従来より容易化。

➡ **自動車販売業等の生産性向上**  
 （業務処理のコスト（1台当たりの検査登録等の業務処理に要する時間）が相当程度軽減。）

➡ **ユーザー利便の向上**  
 （稼働地域のユーザーが支払うディーラー代行手数料は、通常に比べ平均約8,000円程度低い状況。）

# 參考資料

(旅行会社、日本人、団体に大きく依存した集客からの脱却)

## 取組の方向性→宿泊客の更なる取込みによる売上増大

- 増加する個人旅行者に対応すべく、ITの利活用による各施設の情報発信
- 海外における日本宿泊施設へのニーズを把握し、それを踏まえた経営への意識改革を推進
- 海外において、日本独自の宿泊施設である「旅館」そのものに対する認知度が低い → 「旅館ブランド」の構築、海外発信

## 個人・外国人旅行者の積極的な取り込みに向けた施策（平成26年度事業）

### <インターネットによる情報発信>

- ◆ 日本の多様な宿泊施設の全体像を整理、一覧化した「窓口サイト」を個人旅行者のアクセス数が多いJNTOのページ内に開設し、同サイトから個別施設の予約サイトに誘導する仕組みを構築。
- ◆ 各宿泊施設において、旅行者がその設備・サービス内容について容易に情報を入手し、他施設と比較できるよう、共通フォーマットに基づく情報発信やSNSの利活用を推進。



### <ニーズの把握・意識改革の推進>

- ◆ JNTO（日本政府観光局）において、宿泊施設に対する外国人旅行者のニーズを調査・分析し、結果を業界と共有する仕組みを構築。
- ◆ 宿泊施設経営者の意識改革や、宿泊業界団体による情報発信の内容の改善。



### <「旅館ブランド」の構築>

- ◆ 和の文化、生活様式、伝統を体現する日本特有の施設である「旅館」そのものについて、外国人の認知度を高め、宿泊先として選択されるよう「旅館ブランド」を構築し、JNTOが中心となり海外に展開。



例：外国人向け旅館予約サイト「Ryokan Experience」

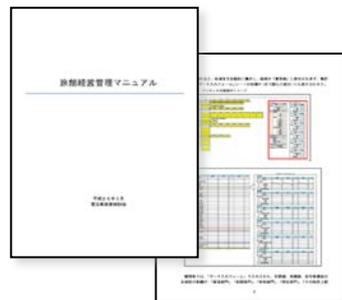
## 取組の方向性→業務の効率化・経費削減による収益増大

- 経営スキルの習得や経営意識の変革を図るほか、経営管理支援ツールを策定し、簡便な管理会計システムの作成・普及を促進
- 旅行会社依存の販売から、ネット予約システム通じた直販への切替えを促進

## 経営改善に向けた人材育成

### ＜経営管理支援ツールの策定＞

- ◆ 「宿泊・飲食・その他」の部門別の損益管理を促すため、中小旅館でも導入可能な「旅館管理会計システム」及び「旅館経営管理マニュアル」を策定。
- ◆ 業界団体を通じて管理会計システムを普及させ、旅館における適切な企業経営を支援。



### ＜次世代旅館・ホテル経営者育成プログラムの実施＞

- ◆ 意欲のある地域と近隣の大学が連携し、旅館・ホテルの次世代経営者を対象とした人材育成プログラムを実施。
- ◆ ホスピタリティ・マネジメント、マーケティング、管理会計等の経営スキルの習得により、健全かつ戦略的な企業経営を促すとともに家業から企業への経営意識の変革を促進。
- ◆ 参加者同士のグループワークによる相互検討、事業計画の策定等のプログラムにより、今後の経営に直結する形で実践的に経営ノウハウを習得。



#### ＜平成25年度の実施概要＞

- ・実施場所  
山形大学、山口大学
- ・対象者  
ホテル・旅館の若手経営者層・後継者（30代～40代前半）
- ・参加者  
山形・山口とも16名ずつ

## 集客における直販の促進

- ◆ 集客を旅行会社に委託すると、予約状況に応じた弾力的な在庫（残室）販売を自ら行うことができないほか、旅行会社取扱分については相応の手数料が発生。
- ◆ 宿泊施設独自のネット予約システムの積極利用により直販率を引き上げ、手数料コストの削減を図る。

〔予約ルート実績（平成24年度）〕

	直接販売（うち自社サイト経由）	旅行業者経由
ホテル	38.4%(3.6%)	61.6%
旅館	31.7%(6.8%)	68.3%

## 団体→個人でサービスの品質向上

### 時空の宿 湯主一條 (宮城県・鎌先温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 団体客の減少傾向を受け、サービス品質を向上させて高級旅館として個人客を取込む。
- ◆ 食材の仕入・在庫管理、備品管理の徹底による経費削減。
- ◆ 時差出退勤、休憩時間の分散による労働力配分の効率化。



#### <成果>

- ◆ サービスの質を向上させながらも、食材仕入原価を10%引下げ、**増収増益**を達成。
- ◆ **従業員の賃金が1.5倍に上昇**。



## 外国人旅行者の積極的な取り込み

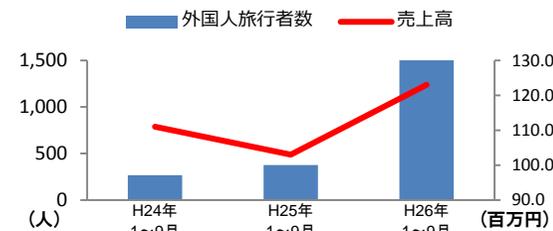
### 旅館わかば (熊本県・黒川温泉)

#### <取組内容>

- ◆ H25年度人材育成プログラム参加を機に、ウェブサイトの見直しや、スタッフ向けの英会話教室の実施、英語メニューやマップの作成等を行い、外国人旅行者を積極的に受入。

#### <成果>

- ◆ H26年1～9月における外国人旅行者は、H25年の同期間比で**4倍に増加**し、**売上は20%増加**。



## 業務一元化によるコスト削減

### 一の湯グループ (神奈川県・箱根塔ノ沢温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 会計管理の徹底・目標原価率の設定 (原価率17%、粗利率83%)。
- ◆ グループ8館の予約受付・経理・仕入・調理業務の一元化で経費削減。
- ◆ サービス見直しにより経費を削減 (客室冷蔵庫の廃止、部屋食の廃止等)。

#### <成果>

- ◆ **※人時生産性が1,700円→5,000円に上昇 (194%増)**。
- ◆ 従業員の平均賃金が神奈川県全産業平均賃金 (363,300円 (平均年齢41.7歳、勤続11.7年)) まで到達。

※人時生産性…従業員1人が1時間あたりに稼ぐ粗利益



## マルチタスク化により生産性向上・事業拡大

### 越後湯澤 HATAGO井仙 (新潟県・越後湯沢温泉)

#### <取組内容>

- ◆ 宿泊部門・飲食部門・販売部門を明確に区分して損益を管理。
- ◆ 全従業員を対象とした年間8日間のサービス研修等を実施し、多能工化を積極的に推進。
- ◆ 接客業務のオフの時間帯を活用し、製菓事業等の新たな業務領域を開拓。

#### <成果>

- ◆ **取組開始の翌年度に黒字転換**。
- ◆ 従業員数を**5割強増やす**(20→32人) とともに、**平均賃金が1.2倍に上昇**。



## 宿泊需要の偏在

### ○ 地方部への旅行者の誘客が不十分

- ◆ 旅行者の宿泊先が特定の地域に大きく偏在しており、地方の宿泊施設における客室稼働率が著しく低い。

表2：平成25年 地域別客室稼働率（全体）

平成25年	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月
北海道	48.5%	49.8%	72.4%	53.9%
東北	45.4%	50.4%	56.2%	52.2%
北陸信越	37.1%	36.3%	47.8%	39.7%
関東	61.4%	63.7%	67.8%	67.0%
うち東京	77.7%	81.7%	80.9%	84.1%
中部	46.6%	45.3%	53.8%	53.3%
近畿	57.8%	61.0%	65.5%	65.0%
中国	48.0%	53.3%	58.9%	57.1%
四国	43.2%	44.3%	49.8%	47.4%
九州	51.0%	50.3%	56.3%	54.7%
沖縄	55.2%	53.3%	62.6%	56.5%
全国	51.3%	52.8%	60.2%	56.8%

※赤塗りは70%以上、青塗りは50%未満 出典：観光庁 宿泊旅行統計調査

- ◆ なお、宿泊者数についても都市部と地方部の差は大きく、特に外国人旅行者においては、都市部の上位10都道府県で全体の約8割を占める。



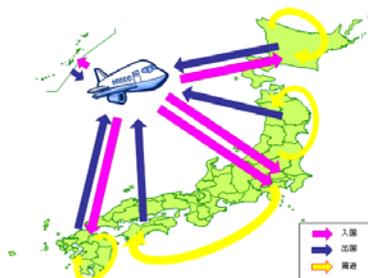
地方間の宿泊需要の偏在を解消し、  
低迷する地方の宿泊産業活性化・生産性向上を図る



## 今後の取組と先進事例

### 地方空港イン・アウトの促進

- ◆ 観光客を地方へ誘客するべく、地方空港への国際チャーター便に対する支援など、地方への新規路線開設を促進（地方空港イン・地方空港アウトの促進）。



### 広域観光周遊ルート形成

- ◆ 複数の都道府県を跨り、テーマ性・ストーリー性を持った一連の魅力ある観光地を交通アクセスも含めネットワーク化し、海外へ積極的に発信。

広域観光周遊ルート形成促進事業  
(広域の関係者による取り組み)



国の支援  
(計画策定に係る費用、海外への情報発信等)

### 地域による取組事例（北海道ニセコ町）

#### <取組内容>

- ◆ 豪州スキー愛好家からの人気拡大を好機とし、積極的な誘客プロモーション・情報発信・受入環境整備を実施。
- ◆ 各マーケットのニーズに応じてまとめたマニュアル・ニュースレター（英・韓・中・独語等に対応）を作成し、各国の旅行代理店へ送付。
- ◆ 町をあげてスキー場界隈の道路、交通、ホテル、飲食店における多言語表記を進めたほか、10年前より通信環境の整備を促進。

#### <成果>

- ◆ 2012年度の冬季（各年11月～翌年4月）における外国人宿泊者数は、**30万人泊超**（対2003年度比約8.5倍）に増加。



(ニセコプロモーションボード 「ニセコエリアのウィンターシーズンの宿泊者数統計」)

## トラック産業の現状

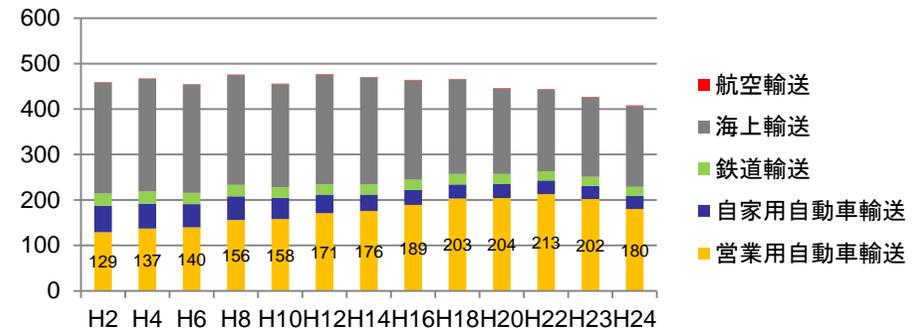
- トラック産業は、事業者数、営業収入、従業員数及び貨物輸送量において他モードを上回る大きな産業であり、地域経済の活性化や雇用の受け皿といった側面において重要な役割を果たしている。
- トラック事業者の99%が中小事業者であり、保有車両台数10両以下の事業者は約6割。

### ✓ モード別の産業規模の比較

	事業者数	営業収入	従業員数
トラック※1	6.3万 (H24年度)	14.9兆 (H23年度)	約140万 (H23年度)
バス※2	0.6万 (H24年度)	1.4兆 (H24年度)	約17万 (H23年度)
タクシー※3	5.5万 (H23年度)	1.7兆 (H23年度)	約41万 (H23年度)
(航空)※4	16 (H25年度)	2.9兆 (H24年度)	約3万 (H25年度)
(鉄道)※5	199 (H25年度)	5.9兆 (H23年度)	約20万 (H23年度)

(※1) 国土交通省自動車局貨物課調べ  
 (※2) 国土交通省自動車局旅客課調べ  
 (※3) 国土交通省自動車局旅客課調べ  
 (※4) 数字でみる航空2014(主要事業者のみ)  
 (※5) 数字でみる鉄道2013

### ✓ 国内貨物輸送量の推移(単位:十億トンキロ)



資料:国土交通省「自動車輸送統計年報」、「鉄道輸送統計年報」、「内航船舶輸送統計年報」、「航空輸送統計年報」、「陸運輸送統計要覧」、「交通関連統計資料集」から作成。  
 ※集計方法を変更に伴い、統計上の連続性を担保するため、H22以前の自動車輸送量については、接続係数を設定し算出。

### ✓ 保有車両台数別のトラック運送事業者数の推移

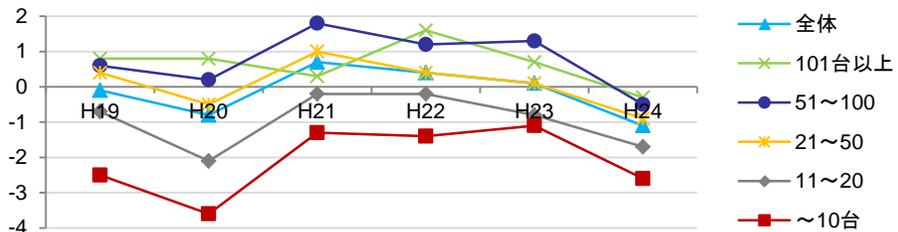


資料:国土交通省自動車局貨物課調べ

## トラック産業における課題

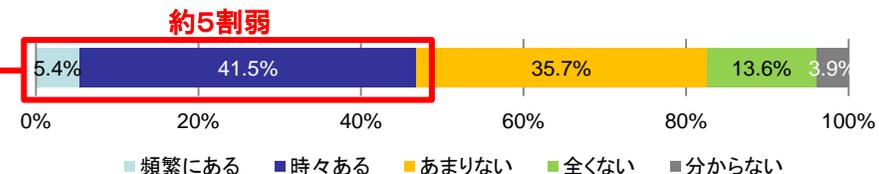
- 業界の大部分を占める中小事業者ほど利益率が低い、取引先との関係維持を図るためやむを得ず運送原価を無視した受注をしていたり、確実に書面契約している事業者が4割に満たないなど、適正な運賃收受に向けて課題がある。
- 配達時に60分以上手待ち時間が発生する割合が約3割弱あるなど、トラック事業者に不適正な負担がかかっている。
- 全産業に比べて労働時間が長いほか、所得額も低く、今後トラックドライバーの労働力不足が見込まれる中、若年層や女性の活用に向けて、労働環境を改善していく必要がある。

### (1) 保有車両台数別の事業者の経常利益率の推移

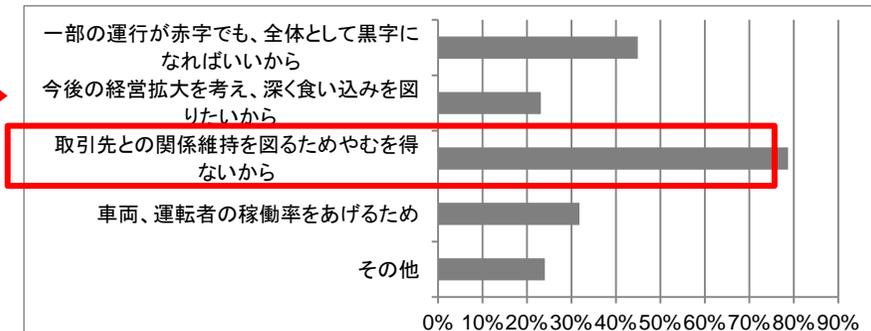


単位：％ 資料：全日本トラック協会「経営分析報告書」から作成。

### (2) 運送原価を無視した受注の有無及びその理由

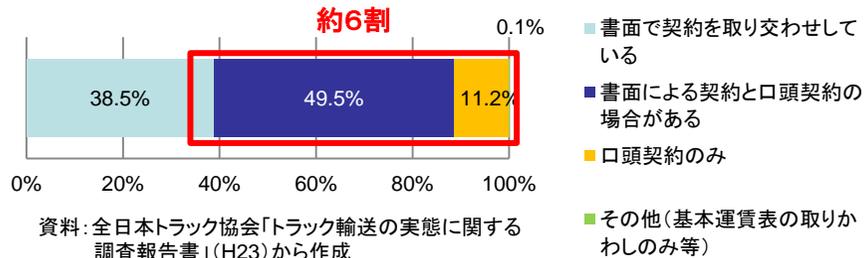


#### 【運送原価を無視した受注の理由】



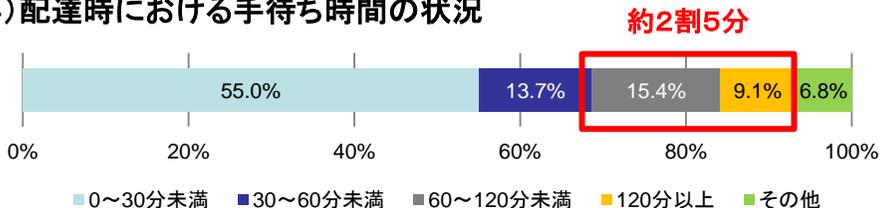
資料：全日本トラック協会「トラック輸送の実態に関する調査報告書」(H23)から作成

### (3) 取引荷主等との書面契約の有無



資料：全日本トラック協会「トラック輸送の実態に関する調査報告書」(H23)から作成

### (4) 配達時における手待ち時間の状況



資料：日本路線トラック連盟「荷主庭先実態調査」から作成  
※全国180事業者からのアンケート調査の回答による。

### (5) 所得額、労働時間及び平均年齢の比較

	大型トラック	中小型トラック	建設業	全産業
所得額	416万円	385万円	485万円	469万円
労働時間	2640時間	2592時間	2184時間	2124時間
平均年齢	46.2歳	44.9歳	44.4歳	42.0歳

資料：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(平成25年)から作成

## 今後の取組の方向性① -産業の健全化に向けた取引・商慣行の改善・効率化-

- 適正に事業者が運賃・料金を収受できるよう、引き続き燃料サーチャージの普及・浸透や契約書面化の普及・定着を図る。
- トラック事業者の見えない負担となっている手待ち時間の解消に向けて、下請・荷主適正取引推進ガイドラインの改正を行うなどにより、荷主・元請・下請事業者間における問題意識等の共有を図る。

### 適正運賃の収受に向けた取組

#### (1) 燃料価格高騰分の転嫁について

- ✓ トラック事業者が交渉に取り組みやすい環境整備のため、
  - ・地方運輸局、運輸支局がトラック事業者の要望に応じてきめ細かく対応
  - ・11月を「適正取引推進(サーチャージ導入・価格転嫁)強化月間」と設定

など荷主等とトラック事業者の適正取引推進(サーチャージ導入・価格転嫁)について強力に推進

#### (2) 契約の書面化について

- ✓ 安全運行及び運賃の適正収受に向けて、「書面化推進ガイドライン」を制定したところ、今後も書面化の実態調査やセミナーの開催等により、契約書面化の普及・定着を図る。

### 手待ち時間の解消に向けた取組

#### ・下請・荷主適正取引推進ガイドラインの改正

- ✓ 手待ち時間を改善することは、サプライチェーン全体の最適化を進める上で、大変重要であり、強く求められていることから、下請・荷主適正取引推進ガイドラインに手待ち時間の解消に係る新たな項目を設ける。
- ✓ 手待ち時間の改善を進めることは大きな意義があるため、着荷主等の役割についても追記。

- ・配達時に1時間以上の手待ち時間がある割合 : **24.5%**
- ・集荷時に1時間以上の手待ち時間がある割合 : **7.4%**
- ・配送センターでの1時間以上の手待ち時間がある割合 : **45.2%**

※日本路線トラック連盟「荷主庭先実態調査」のアンケート結果による。

### ガイドライン改正の方向性

#### 【商慣習による問題となる行為類型】



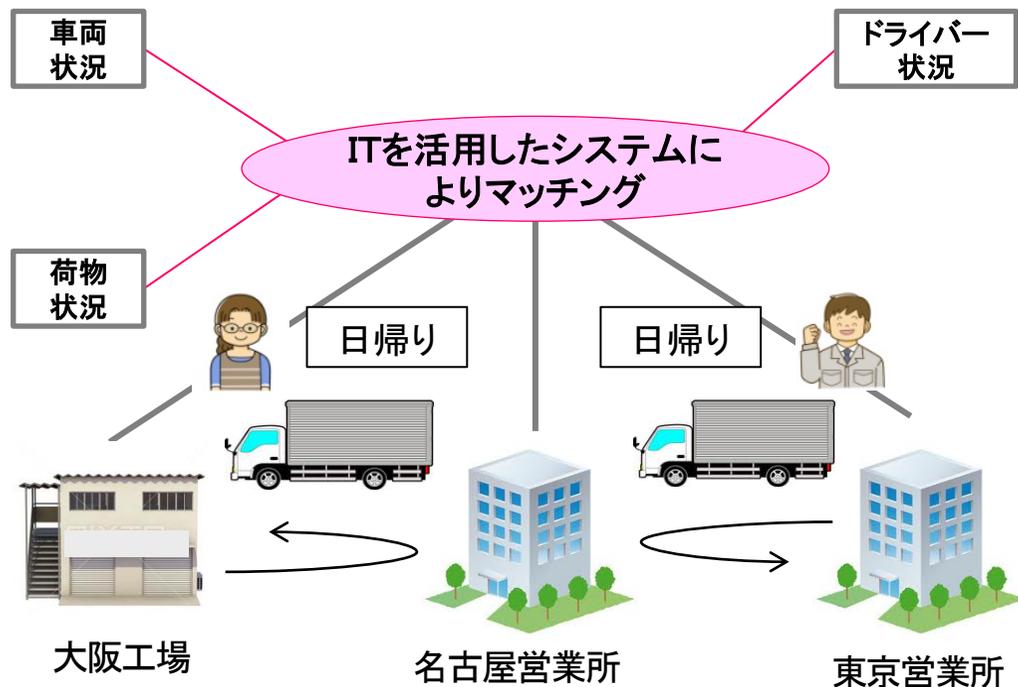
## 今後の取組の方向性② -ITを活用した中継輸送導入方策の検討-

- ITを活用した中継輸送を導入することにより、輸送の効率化を図り、不規則な就業形態や長時間労働を解消する。

### 中継輸送のイメージ

### 複数人で運送を分担する「働き方」

- ✓ 中継輸送の導入により、その日のうちに発地まで帰ることができるようになり、不規則な就業形態や長時間労働を解消。
- ✓ 多様な労働ニーズを組み合わせて運送を行うことが可能となり、女性向けの短時間勤務なども可能に。



✓ ITを活用した情報システムにより、事業者間のマッチング、車両手配、ドライバー、荷物等の情報共有等を効率的に実施。

- 中継輸送の実現のためには、労働ニーズと運送ニーズを効率よくマッチングするために、大量の運転者と貨物を扱うことが必要
- そのため、ITを活用して複雑な運行管理と労務管理を効率よく行うことが必要
- 中小事業者が単独で行うことが困難なため、協働して実施することが必要
- 複数の運転者で運送を行うことに伴うコスト増を吸収するための輸送の効率化が必要

## 今後の取組の方向性③ -産業の活性化に向けた人材確保の取組-

- 若年層や女性の活躍促進に向けて、業界イメージの改善や官民連携による積極的な情報発信、経営者の意識改革に向けた啓発強化を図る。

### トラガールサイトの開設(自動車局HP)

※トラガール:女性トラックドライバーの呼称

#### 【トラガールサイトのねらい】

- ✓ 全国で活躍する女性ドライバーを紹介し、トラガールを目指す女性に役立つ情報を提供。
- ✓ 女性ドライバーの活用について、経営者等が積極的に考える契機を作り、業界のイメージ改革を図る。
- ✓ また、配送中、女性用トイレが不足しているとの声もあるため、全ト協と連携し、荷主団体等へドライバーのトイレ使用等に係る協力要請を行い、協力企業をトラガールサイトで紹介するなどの取組を実施中。

#### 【トラガールサイトの主な内容】

- ・トラガールになるには…運転免許の種別毎の取得方法を解説
- ・トラガールの軌跡…全国のトラガールへのインタビューを写真とともに掲載
- ・応援メッセージ…有識者や関係業界等から、トラガールへのメッセージを掲載
- ・リクルート等イベント情報…企業説明会やインターン情報等の案内



### 経営者向けの啓発強化(自動車局・事業者団体)

- ✓ トラック事業経営者が、将来的なドライバー不足問題を自社の課題として捉え、その解消に向けて様々な取組を行う契機とすることを目的に、事業者団体との連携のもと、経営者向けパンフレットを作成・公表(平成26年9月)。
- ✓ 今後、セミナー等の機会を通じて普及・啓発に努める。

#### 【パンフレットの主な内容】

- ・若手や女性等をドライバーとして採用するに当たってのポイントを解説
- ・取組の難易度に応じた事業者による取組例等を紹介。



### トラガールによる総理表敬

※表敬には、有村治子女性活躍担当相も立会

#### 【総理表敬の概要】

- 表敬日時  
平成26年9月9日(火)
- 表敬者  
建設業従事女性(ドボジョ):2名  
女性トラックドライバー(トラガール):2名
- 表敬趣旨  
・女性の活躍が十分進んでいない建設業、トラック運送業において、現場の現役女性の活躍ぶりや、そうした女性を応援する取組等について紹介。  
・表敬を通じて、両分野での女性の活躍の姿や政府等の取組を広く社会に発信。

#### 【総理からの主なご発言】

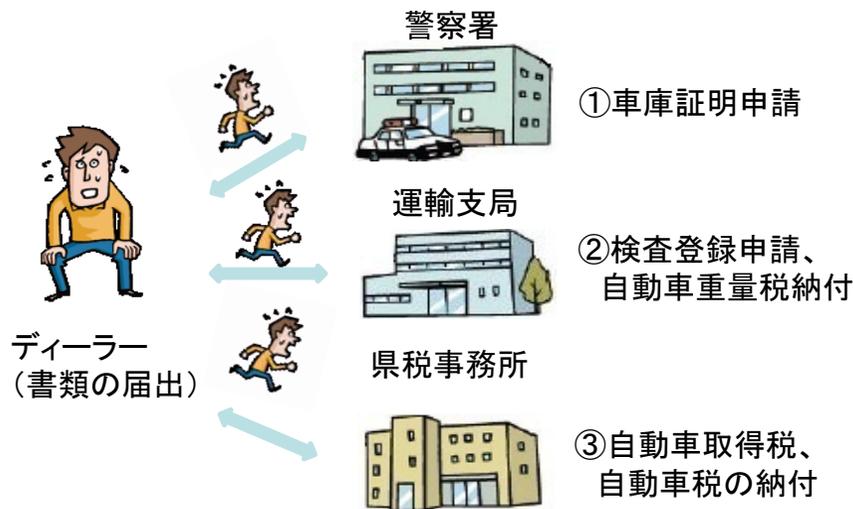
- ✓ 現場で働く女性が増えることで、男性にとっても働きやすい職場環境が実現すると考えている。
- ✓ トラガールやドボジョといった現場で活躍する女性に、女性ならではの能力を活かしてぜひ頑張ってもらいたい。



- 自動車産業は、出荷額ベースで我が国GDPの2割を占める基幹産業。その販売や整備に係るサービス部門についても売上高ベースで年間20兆円の市場規模を有している。
- 自動車販売業等の生産性向上のためには、自動車の販売等に伴い必要な行政手続の合理化により、従業員が営業活動等に特化する事業環境を形成していくことが重要。
- このため、OSSを抜本的に拡大し、全ての対象となる行政手続（検査登録、保管場所証明、自動車諸税の納税）を、全国でオンライン一括で行えるようにすることにより、自動車販売業等の生産性向上を支援することが重要。

### 従来の手続き

申請・納付手続きのため、各機関に書類を届ける必要



#### （課題）

- 営業スタッフが、営業だけでなく登録関係業務も行う必要があるため、その知識等の習得に相当のコストと時間を要する。
- 登録関係業務に相当な時間とコストを要する。

### ワンストップサービスを利用した手続き



#### （利点）

- 分業化を進められるため、人材育成が従来より容易化する。
- 業務処理のコストが相当程度軽減される。その結果、自動車の購入者等（ユーザー）が支払う手数料も軽減されている。（稼働地域のディーラー代行手数料は、通常に比べ8,000円低い状況。）



【2017年度までに以下を実施】

- 現在の11都府県からOSSを全国展開
- OSS対象手続きの拡大(新車新規登録→新規登録、中間登録、継続検査)

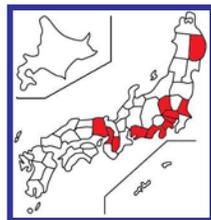
【2020年に向けた目標】

- OSSの利便性を更に向上させ、ディーラーの生産性向上を支援する。

(OSSの現状)

稼働地域：11都府県

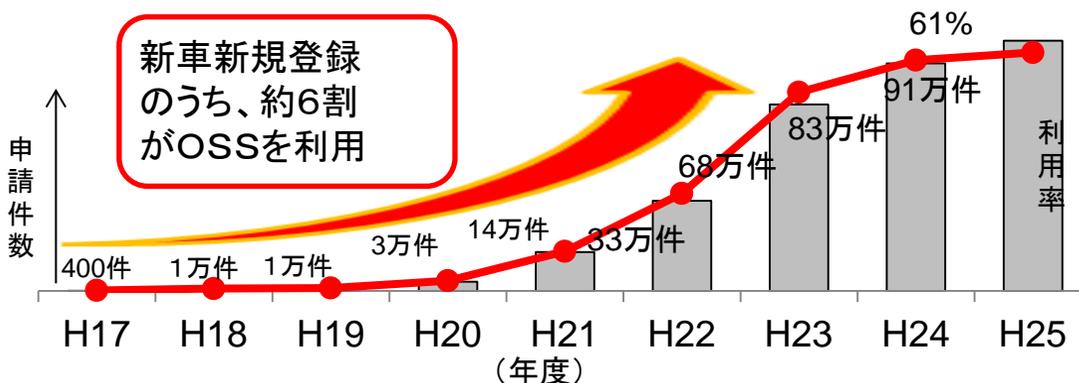
- 平成17年12月26日：東京、神奈川、愛知、大阪
- 平成18年4月24日：埼玉、静岡
- 平成19年1月29日：岩手、群馬、茨城、兵庫
- 平成25年7月1日：奈良



期待される効果

○ユーザーの負担が大幅に削減(稼働地域でのディーラー代行手数料は、通常に比べ8,000円低い)

OSSの利用状況



ある自動車販売店の実際の取組事例

OSSを全面導入(新車新規登録の9割以上で活用。)

- OSSを通じて営業活動と自動車保有関係手続業務を分業化し、業務効率化を実現。
- 自動車保有関係手続業務のIT化に続いて、その他の業務でも徹底してITを活用。(例：営業における職員とお客様の電子管理。)
- ITを活用して複数店舗間での連携を強化し、複数店舗の自動車保有関係手続業務を一括管理しつつ、それらにOSSを利用。

**OSS導入を契機に大幅な生産性向上**