

# 特集 関東 ダイバーシティ&インクルージョン

## 多様性を認め合って



誰もが活躍できる社会に向けて。少子高齢化や人手不足が深刻化する今、多くの企業は外国人や女性が共生して活躍できる「ダイバーシティ&インクルージョン(多様性と包摂)」の取り組みを進める。多様性を認め合える環境は、社内の協力を深め、活気ある職場への実現につながっていく。

### 外国人 目覚ましい活躍

#### 言葉や文化の壁越えて

「組織の柔軟性」と展に伴い、高い技術習得に「新たな視点」が生まれ、意欲を持つ外国人メカニックが増えている。

採用事例 国や文化、性別を問わず、誰もが公平に活躍できるダイバーシティ&インクルージョンの取り組みは、一時的な人手不足対策の域を越え、企業の存続と成長を左右する経営戦略の一つとなっている。そうした考え方は自動車業界でも進んでおり、かつては画一的な組織運営が効率的とされた時代もあったが、現在は、多様な価値観が混じ

り、「組織の柔軟性」と展に伴い、高い技術習得に「新たな視点」が生まれ、意欲を持つ外国人メカニックが増えている。



ツクが現場の士気を高めている。また、外国人留学生が自動車整備専門学校へ通い卒業し、整備士資格を取得して日本へ働く例が増えている。2026年現在、円安やグローバルな人材獲得競争の影響により、日本が「選ばれる国」であり続けるための努力が不可欠となっている。単なる労働力ではなく、共にキャリアを築くパートナーとして彼らを迎え、資格取得支援や日本語教育、さらには将来のリーダー候補としての登用など、一歩踏み込んだ育成体制を構築する販売店が増えつつある。

### 女性活用の動きも拡大

一方で女性社員の活躍も進む。総務省の調査によれば、25年の労働人口は7千万人を超え、3年連続の増加を記録。女性などの労働参加が寄与している。女性の労働人口



#### さらなる 処遇改善へ

厚生労働省の発表によれば、25年10月末時点の外国人労働者数は過去最多の約257万人に達した。国籍別では、ベトナムが約60万人と最多で、中国、フィリピンなどがそれに続く。業種別は製造業がトップ、次にサービス

は前年比で47万人の増加となった。自動車販売店では「入りやすい店舗づくり」を目指し、店舗の前後に女性を採用することで、家族連れなどの来店客に心地よい雰囲気づく

り接客を心がける営業スタイルは定着している。また、サービスフロントやメカニックの職務を担った女性社員が活躍する例も増えている。これからはさまざまな

ス業が占める。外国人メカニックは、日本の高い技術力や治安の良さに信頼を寄せ、一方で、給与面で「もっと稼ぎたい」との意向も聞かれ、人材の維持、獲得には処遇改善も課題となる。

ある企業の現場施策では、外国人スタッフは1店舗当たり1人と定め、入念に育成し、将来の活躍を期待するなど、工夫

### 何事にも向上心 毎日がチャレンジ



メルセデス・ベンツ(AMC)整備グループ チャン・ミントアン



シユテルン世田谷(板東 行社長)が運営するメルセデス・ベンツ世田谷南で整備を担当するチャン・ミントアンさんは、自動車やバイクが好きで、特に母国ベトナムで多く走っている日本車に興味を持って、日本で自動車の知識を付けて整備を学ぼうと、現地の大学を中退し来日。広島日本語学校、自動車整備士養成施設を卒業し、大手中古車販売会社に勤めた後、2025年4月にシユテルン世田谷に入社した。

メルセデス・ベンツ(M)整備グループ チャン・ミントアンさんは、難しい作業もやりがいに感じる。MBの資格制度ではメンテナンスのスキルを身に付けており、次に上位のシステムテクニシャンを目指す。何事にも向上心を持って臨んでおり、語学の勉強も継続しているという。前向きな姿勢に今後の活躍が期待される。

シユテルン世田谷(板東 行社長)が運営するメルセデス・ベンツ世田谷南で整備を担当するチャン・ミントアンさんは、自動車やバイクが好きで、特に母国ベトナムで多く走っている日本車に興味を持って、日本で自動車の知識を付けて整備を学ぼうと、現地の大学を中退し来日。広島日本語学校、自動車整備士養成施設を卒業し、大手中古車販売会社に勤めた後、2025年4月にシユテルン世田谷に入社した。

### 努力を重ねて検査員試験も一発合格



練馬店 サービス課 ヴォン・D・ジェン

練馬店 サービス課 ヴォン・D・ジェンさんは、日本の最先端技術を吸収し、自身の技術力を高めたいと意気込む。日本語学校を経て、東京自動車大学校に入学し、在学中に自動車整備士2級を取得した。進路選択では、EVを扱う日産ではより先進的な技術を学べると考えたことに加え、故郷で親戚が日産車の営業に携わっていること、また日産東京出身の担任の先生からの勧めもあり、同社への入社を決めた。



その結果、日産の社内資格であるTS1級を取得し、さらに法律用語が多く、日本人でも難易度が高いとされる自動車検査員にも一発合格した。現在は国家1級整備資格の取得に向けても前向きな姿勢を見せる。将来的には工場長になることを目指し、より一層研鑽を積んでいく考えだ。

#### 日産東京

【プロフィール】 東京自動車大学校 卒2019年4月入社 職種は下ライフ写真撮影(ベトナム・ハノイ市出身、30歳)

# 高いCS評価 接客技術を極めたい



ホンダカーズ横浜 青葉台店 業務 村永 小夏さん

ホンダモビリティ南関東(高橋宗一郎社長)のホンダカーズ横浜青葉台店(横浜市青葉区)に所属する村永小夏さんは、業務スタッフとして活躍する。来店客の受付対応や電話対応、在庫の予約調整などを担当し、アパレル業界での勤務経験も生かして丁寧な接客を心掛ける。



学生時代から接客に関心を持ち、一度はアパレル業界で働いていた。新たな分野への挑戦との思いから転職を決断した。自動車に関して、父親の車好きの影響もあり、幼いころから身近に感じることが多かったという。身内にもホンダ車を愛用する人が多く、ホンダディーラーに就職した。現在は、営業やサービス部門への「橋渡し役」として業務にまい進する。特に現在力を入れているのが、LINE E(ライン)登録の来店客への案内。店舗としての目標もあり、達成に向けて貢献するため、これまでの接客術を生かして丁寧な案内を心掛ける。CS評価では社内表彰で上位入賞を果たしている。村永さんは「本当にやりがいを持ち任事に

# 現場で磨いた腕 数字と品質を両立



サービス推進課 千葉推進担当 前田 直樹さん

ホンダモビリティ南関東(高橋宗一郎社長)サービス推進課・千葉推進担当の前田直樹さんは、店舗のサービス事業の推進や業務管理などを担当する。2002年に入社してからメカニックを9年、サービスフロントを1年半、工場長を6年担当し、現場で腕を磨いた。当時の一番の思い出は、ホンダのサービス技術コンクールへの出場だという。初出場で全国大会までコマを進めたが入賞を逃した。その後、サービスフロントとしてメカニックと組んで出場した法人コースでは、全国大会で準優勝(銀賞)を受賞した。その時に、毎回優秀な成績



の努力は意味があった」と振り返る。その後、サービスフロントとしてメカニックと組んで出場した法人コースでは、全国大会で準優勝(銀賞)を受賞した。その時に、毎回優秀な成績を収めている販社との教育体制の差を痛感していた。後進を育成するため、工場長へ就任と同時に社内活動のチーム「サービス技術研究所」を立ち上げた。技術コンや故障診断などで力を発揮できる個人のスキルアップをテーマに、有志約35人で3年間活動。その結果、メンバーから全国大会で優勝者を輩出するまでに至った。そうした情熱は社内の人材育成の部署へと継がれている。サービス業務については、「数字と品質のどちらも落とさずにやってきたが、そのバランス感覚を共有し伝えていきたい」とし、各施策を展開する。「取り組んだ施策が現場に落ちて、全体で一気になった時にはやりがいを感じる」と話している。

## ホンダモビリティ南関東

# 部門横断 自由な発想で課題を解決



(左から)田島雅菜さん、風間彩さん、大野祥子さん、太田遥加さん

日本自動車販売協会連合会(自販連)東京都支部(加藤和夫支部長)は、細沼専務理事直轄の組織として、2025年8月1日にビジネスインイノベーション(Business Innovation Lab)を発足した。各部の管理職から推薦された職員で構成し、会員販売会社が直面する課題を把握・可視化した上で、部門横断的に解決策の検討・実行に取り組む。メンバーは、室長補佐の風間彩さん(管理部長)と石川諒典さん(登録代行事業部登録課)、大野祥子さん、太田遥加さん、田島雅菜さん(いずれも同課、菊谷知世さん(総務企画部総務課)の6人で構成。室長の佐藤雅哉さんが活動をサポートする。

現在同ラボのメンバーは、同支部の委員会が主催する大型車販売の女性社員を対象とした研修会にメンバーとして参加している。自団体の発表だけでなく、参加している販売会社の社員からニーズを集め、今後のラボの活動に生かす取り組みを始めている。風間さんは「聞き取りを行う販売を増やし、販売会社のお役に立ちたい」と意気込む。業界団体として販売会社から従来以上に必要とされる団体となるべく、新たな取り組みが始まった。



ビジネスインイノベーションのメンバーも参加する大型車販売の女性社員を対象とした交流研修会



# 意欲的な姿勢で着実に知識・技術習得



ポテトショップ戸頭 アナウン・アルドル・マナン・アルディアルさん

アナウンさんは、ポテト(直井清正社長)に入社する前に出身地であるインドネシアで自動車整備士として働いていた。そんなアナウンさんは、2023年にポテトに入社し、下妻店に配属となった。その後、ポテトショップ戸頭に異動した。自動車整備士として働いた経験があったが、「板金作業は初めてで、最初は不安だった」とアナウンさんは当時を振り返る。しかし、「工場長や先輩スタッフに丁寧な指導が受けられたため、いろいろなポテトショップ戸頭で経験を積んでいく。最初は難しく感じたが、徐々に慣れてきた。今後はアナウンさんの活躍に期待がかかる。



「今後は常に新しい取り組みを全スタッフで考え、責任を持って実行していく」と既存の店舗では得られない多様な経験を通過して、各クルーのキャリアアップにもつなげたいと意欲的だ。変化を恐れず挑戦を続けるアナウンさんクルー17人の結束が、店舗の新たな歴史を切り開いていく。

# クルーが個性発揮できる環境整備



日産神奈川販売(高木恵一社長)は昨年12月、「三井アウトレットパーク横浜ベイサイド」(横浜市金沢区)内に「NISSAN OUTLET(ニッサンアウトレット)」を開業した。新車と中古車を併売する新形態の販売店舗となる。同店のクルーは「全員の個性が活かせる環境を整備する」と語る。熊澤GM(2列目の右から1人目)と7人のクルー

新しいチャレンジに取り組むアナウンサークルー7人を束ねるのがゼネラルマネジャーの熊澤秀之さん。「7人のこれまでの経験はさまざまだが、それぞれが培ってきた経験や知識を新しい店舗で発揮できる環境にするのが私の仕事」と語る。新たな集客策として力を入れるのは、インスタグラムなどのSNS(会員制交流サイト)の活用だ。特定の担当者には任せず、クルー全員が投稿に携わる。それぞれの得意分野や個性を生かした多彩な情報を発信、フォローアップにつなげていく。

「今後は常に新しい取り組みを全スタッフで考え、責任を持って実行していく」と既存の店舗では得られない多様な経験を通過して、各クルーのキャリアアップにもつなげたいと意欲的だ。変化を恐れず挑戦を続けるアナウンさんクルー17人の結束が、店舗の新たな歴史を切り開いていく。

ポテトショップ戸頭 2025年10月入社。趣味はラケットサドル、ライオンが好きなインドネシア出身です。

ポテトショップ戸頭 2025年10月入社。趣味はラケットサドル、ライオンが好きなインドネシア出身です。

# CAで培った「思いやりの心、強みに

## 埼玉ダイハツ



埼玉ダイハツ(小林幸彦社長)が昨年11月にオープンしたDテラス川口店(U-CAR R川口上青木)の店長に抜擢されたのは木村恵美子さん。同社初のカスタマーアテンダント(CA)からの就任となった。「CAで培った、お客さまへの気配り」を強みとし、私の地元である川口市の方々に寄り添った店舗を目指していく、と意気込みを語る。木村さんは、地元川口市の高校を卒業後、同社に店舗事務として入社した。「自動車の知識がなかったため、当初はお客さまからの質問に答えら

なくて、シヨ



れずに苦労したこともあった。その後、本社サービス本部の業務や経理部などを経て、2015年に新規オープンした岩槻インター店にCAとして異動となった。「管理顧客がない新店舗だったため、来場したお客さまを逃したくない」という思いで「はい、いいえ」という思いを振り返る木村さん。事務作業に加えて顧客対応など業務が多岐に渡るCAに欠かせない資質として、「思いやりの心」を挙げる。「また来場したいと思ってもらえる環境づくりが重要。困っている方がいなか

いかに掛けるだけで、シヨ

「業務と資格取得」

# 業務の幅が広がって芽生えた自信

## 埼玉トヨペット



埼玉トヨペット(坂井俊哉社長)の所沢北支店でサービススタッフとして活躍する佐藤あすかさんは、普通科の高校を卒業後、整備職で入社した。「はじめは分からないことだらけだったが、一人でできる作業の幅が広がるにつれて自信が芽生えてきた」と笑顔で話す。

所沢北支店 サービススタッフ 佐藤あすか



「業務と資格取得」

佐藤さんは自動車に興味を持って入社した。高校生の頃に進路を検討する中、目に留まったのが同社の求人だった。「控えめな性格だったので、事務職よりも職人的なイメージの強い整備士が向いている」と感じていた。

サーキットの走行会などに参加していた母親の影響で、佐藤さんは自動車に興味を持って入社した。高校生の頃に進路を検討する中、目に留まったのが同社の求人だった。「控えめな性格だったので、事務職よりも職人的なイメージの強い整備士が向いている」と感じていた。

「プロフェッショナル」

4年目を迎えた頃から、フロント業務にも挑戦。当初は接客に苦手意識があったが、回数を重ねていくうちに薄れてきた。業務に取り組み上で意識するのは、「コミュニケーションの取り方」。「お客さまとも同僚とも会話を交わす中で、一つひとつの所作に気を配るようにしている」と話す。佐藤さんは現在、B/P作業見習いなどに関する「トヨタエスティメーション検定」で最上位の1級取得を目指している。現場で得た経験と知識を武器に、フロント業務における仕事の幅も広がっていく。

# 産休・育休の環境整備 両立を支援

## スズキ自販西埼玉



スズキ自販西埼玉(増田忠社長)は、社員が産休および育休休暇を積極的に取得し、復職しやすい環境づくりに力を入れている。2017年4月には、両立支援窓口を設置。取得率は年々上昇し、25年度には87%となった。

井上綾女さん

同社のスズキアリーナ深谷で整備士として活躍する井上綾女さんは、2019年5月に産休・育休を経て19年5月に復職した。「働ながら子どもと過ごす時間をどのように過ごすか」という不安があったものの「整備が自分に向いている」という思いが復帰の決め手になった」と笑顔で話す。現在は、上司と相談の上で時



短勤務制度などを活用し、子育てと仕事を両立している。井上さんは「身体が作業を覚えていたので余りブランクを感じなかった」と、復職した当時を振り返る。22年頃からフロント業務に挑戦。当初は接客に苦手意識があったが、顧客との関わりがモチベーションアップにつながったという。

「プロフェッショナル」

また、自動車が大好きで整備の道に進んだわけではなかった井上さんにとって、やりがいを感じたきっかけもなかった。「感謝の言葉をいただいたり、頼りにされたりする経験が重なって、整備がより楽しいと思えるようになった」と明かす。

今年3月には、スズキ技能資格1級を取得した井上さん。「お客さまの喜ぶ姿もつと見られるように、技術も知識も磨いていきたい」と意気込みを語った。

# インクルーシブ社会を目指して挑戦

## 山梨トヨペット



山梨トヨペット(高野孫左衛門社長)は、高野社長が語る「自分以外の誰かのため」を目標に、企業としてインクルーシブ(包摂的)な社会の実現を目指している。その一環が健康経営であり障害者雇用だとし、同社は人事総務グループ

プロジェクトの先頭に立つ小池執行役員

障害者雇用では整備士の資格取得も支援

プロジェクトの先頭に立つ小池執行役員は、自分以外の誰かのためを目標に、企業としてインクルーシブ(包摂的)な社会の実現を目指している。その一環が健康経営であり障害者雇用だとし、同社は人事総務グループを中心にプロジェクトの推進を図る。リーダーを担う同社の小池隆考執行役員営業部長は「入り口は違うが健康経営も障害者雇用も同じ答えにたどりつく。こうした心温まる取り組みは互いに作用し、会社の風土づくりにいい影響を与える」と語る。

「プロフェッショナル」

そして2025年「健康経営優良法人」(日本健康会議)とともに26年「よまなし健康経営優良企業」(山梨県)の認定を取得し、さらに25年「もにす認定(障害者雇用優良中小事業主認定)」(厚生労働省山梨労働局)へともつながらESG経営を加速させている。

