

特集 ダイバーシティ＆インクルージョン【首都圏】

D&I経営

深刻な採用難が続く中で

持続的成長には不可避

女性、シニア、外国人、障害者……“全員活躍”の環境を

性別や国籍などにかかわらず、多様な人材が活躍し、共創する「ダイバーシティ＆インクルージョン（D&I）経営」。採用難が深刻化する自動車流通業界にとって、D&I

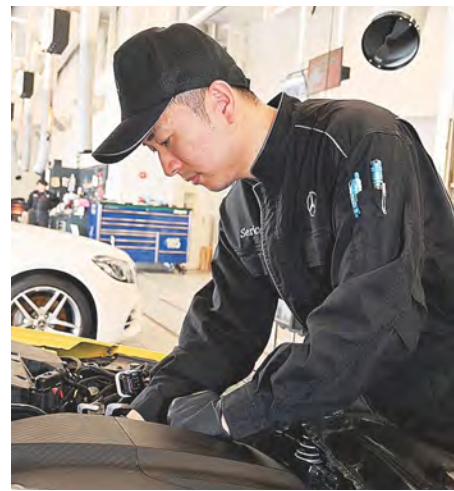
経営は、変化を顧客ニーズへの対応と企業の存続をかけた不可避の方策だ。その道は決して平坦ではないものの、地道な取り組みは着実に成果を生み始めている。

わが国におけるD&I経営は、企業が労働力不足に対応するための重要な手段の一つとして、2010年代から大手企業を主体に始まった。その後SDGs（持続可能な開発目標）の推進と重なり合い、女性、シニア世代、障害者、外国人など多様な人材を受け入れる企業姿勢としても取り組まれてきた。

内閣府の25年版高齢社会白書によれば、わが国の高齢化率は29.3%。一方、25年に国内で生まれた日本人の子どもは67万1236人で、24年より1万4937人減り、総人口も70年には8700万人まで減少する見込みだ。労働人口の減少が避けられない現状にある中、今後の労働力確保に



成果は着々



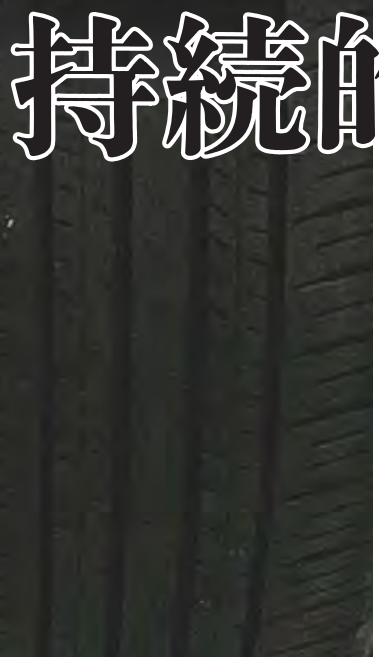
とは違うように受け取られてしまったり、予期せぬ認識の誤解が発生することもある。

対応するためには、採用力の強化や従業員の定着率向上が企業の生き残りのために不可欠だ。とりわけメカニックの成り手が極端に少ない自動車流通業界にとっては喫緊の課題だ。

厚生労働省が発表した25年10月末時点の外国人雇用の届け出状況によれば、外国人メカニックの数は、18年の1849人から25年は6942人と3.8倍に増えた。また、外国人を受け入れた事業所も699事業所から2146事業所へと約3倍に増加した。

深刻化する整備士不足は今後も解消のめどが見えないことから、自動車流通業界における外国人メカニックの採用は、さらに増えるのは確実だ。コロナ禍が収束して3年を過ぎ、日本で働く外国人労働者数は昨年10月現在で25万71千人と届け出が義務化された07年以降の過去最多を更新した。国内産業のあらゆる分野で人手が不足する中、専門性の高い技術が求められる自動車整備士は育成に時間がかかる。ようやく採用した外国人の人材がコミュニケーションの部分で本来の意図

まざまな人材が活躍すると同時に、互いに高め合える組織にするための取り組みが求められる。D&Iを推進することは、決して簡単なことではないが、企業が持続的に成長していくためには、多様な人材を受け入れ、従業員全員が活躍できる環境を整えていくことが欠かせない。D&I経営は、今後の企業発展を支える人材活用の一翼を担っている。



持続的成長には不可避

執行役員 人財開発部長
（日産東京） 執行役員
人財開発部長
小関 みさ子さん
（おせきみさこ）



日産東京販売ホールディングス（NTH）は、多様な人材が活躍できる組織づくりを進めている。その中核を担うのが、同社初の女性執行役員であり、人財開発部長を務める小関みさ子さんだ。

小関さんは、東京日産（現日産東京）へ入社。営業職を経験後、店舗事務、お客さま相談室、営業支援部、企画室、人事部など幅広い部署を経験し、常に新たな挑戦を続けてきた。転機となった出来事は二つある。一つは係長時代の失敗経験だ。資料の数値ミスをきっかけに、「上司が確認してくれるだろう」と

日産東京販売ホールディングス(NTH)

経験・スキルを生かした人事制度改革



だ成長できると実感した経験だった」と振り返る。現在は人財開発部の責任者として、グループ人財力を高める教育制度を推進している。仕事で大切にしているのは「自分分らしさ」への感謝「何事も楽しむこと」。多様な人材が挑戦し続けられる組織づくりを通じて、会社のさらなる成長を支えていく。

いう意識を改め、自ら責任を持つ仕事に向き合う姿勢を身に付けた。

もう一つは、全国日産サービス技術大会への出場だ。女性テクニカルアドバイザー（TA）部門に未経験ながら挑戦。部品名を一つから覚えるなど訓練を重ねた結果、ブロック大会で優勝し、全国大会出場を果たした。「40代後半での挑戦だったが、自分でも驚くほどの力を発揮できた。まだまだ

シュテルン世田谷



シュテルン世田谷（板東）執行社長は、4月にメルセデス・ベンツ武蔵村山（東京都武蔵村山市）を新店舗と



して加えた。同店で整備士として働く王隼（おうじゅん）さんは、2025年10月に入社した。メカニックメンバ

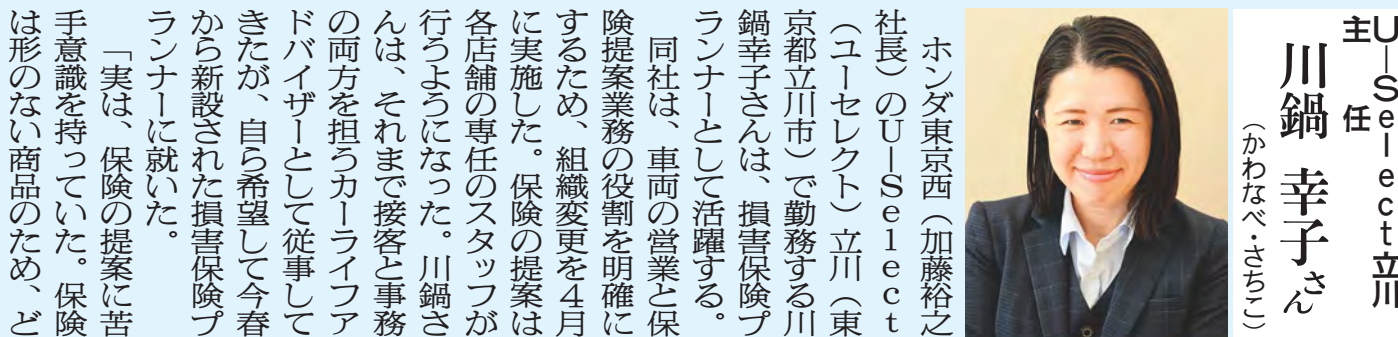
言葉の壁を乗り越え着実にスキル向上

中国出身の王さんは、日本語を勉強した後に東京工科大学自動車学校世田谷校（板東）に入学した。「メルセデス・ベンツは独ブランドの高級車だ。技術的にも最高峰という点から携わりたいと思うようになった」と語る。卒業後は、他の輸入車ディーラーで勤務した。同僚や上司とのコミュニケーション

で言葉の壁を感じながらも、自分自身でも日本語を勉強し、その壁を乗り越えようと努力した。慣れるまでは時間を要したが、周囲の協力もあり馴染むことができた。他社で整備士としての経験を積んだ後に同社に入社した。「規模の大きなディーラーに入りスキルアップにつなげたかった」と語る。

入社後に配属された武蔵村山店は、これまで別資本が運営してきた店舗で、シュテルン世田谷に運営が代わった店舗だ。王さんは「非常に店舗の雰囲気も良く、やりがいも感じている」と話す。将来は、工場長への昇進も目指して、技術力の向上に努めたいとしている。

ホンダ東京西



知識増やし保険プランナーで活躍



「実は、保険の提案に苦手意識を持っていた。保険は形のない商品のため、ど

主 川鍋 幸子さん
（かわなべさちこ）

ちらかといえは形のある自動車のような商品の方が接客しやすい」と話す。以前は苦手意識を持ちながらも、新たな分野に挑戦してみたいとの思いから新たな職種に転向した。キャリアアドバイザー時代にも、営業スタッフを支援する立場で保険業務に携わる機会があり、少しずつ知識を付けていったという。仕事のやりがいについて「接客中、お客さまとス

ムズに会話できたときがうれしい」と語る。そのために業務の知識を付けることは必要不可欠で、日々努力を続けている。

今後の目標は、保険募集資格の最高峰である「損害保険トータルプランナー」の取得を目指している。

ホンダカーズ中央神奈川

「人と話すことが好きで、車好きの友人の影響から自動車販売の接客に興味を持った」ことがきっかけで同社のCA職に就いた。CAとして、「車に詳しくないなどお客さまと同じ目



人事部
川村 瑞季さん
(かわむらみずき)

「お客さまと同じ目線」を意識して

「採用に
関わった若
手社員が悩
みなどの相
談に指名し
てもらえる
ことがうれ
しい」と仕
事へのやり
がいを感じ
、最後に



線でコミュニケーションを取ること」に心を配るなど接客スキルを磨いてきた。今の仕事でも学生や学校の先生に仕事内容について話す際、「専門用語を使わず、簡潔に説明する」など相手と同じ視点に立つことに心がけている。特に学生には「学生と年が近い若手社員に就活時に何に悩んだかなど話を参考にし

ながら、就職に対する不安などを聞き取り、寄り添ったアドバイスしている。採用に関わった若手社員が悩みなどの相談に指名してもらえることがうれしい」と仕事へのやりがいを感じ、最後に

埼玉トヨペット

与野支店
サービススタッフ
グエン ヴァン
ミンさん



埼玉トヨペット(坂井俊哉社長)の与野支店で、4年目のサービススタッフとして活躍するグエン ヴァンミンさん

「慣れない日本語で自動車のことを学ぶのは難しかったが、先生たちのサポートもあって楽しく学ぶことができた」と、ミンさんは関東工業自動車大学校での学生生活を振り返る。コロナ禍での就職活動で会社説明会が限られていた中、自らでいろいろと調べ、福利厚生などが魅力的な埼玉トヨペットに入社した。

丁寧な整備作業 分かりやすい説明

入社後、連田商品センターに配属され、実務と学習を並行して進めてきた。

「整備主任者になること」「お客さまから感謝されること」を目標に、丁寧な整備作業と分かりやすい説明を心がけている。2年目からは接客業務にも挑戦しているミンさんは「業務では丁寧さを心がけている」と話す。整備では忙しい中でもミスがないように意識すること、接客では顧客にとって分かりやすい説明になるように努めているという。

オークネット

「リアルタイムで変動する価格を把握し、お客さまに最適な価格で商品を提供したい」と、池田さんは日々奮闘している。

「オークネットのオートモビル事業本部に所属する宮下真美さん(みやしたまみ)は、2026年4月から中古車オークション(AA)のオペレーター業務を担当。同社で女性社員がオペレーターを務めるのは久しぶりなことだという。

スキル磨き納得感に寄り添えるように



「2人は1台当たり長くても1分程度という短いやり取りの中でも最大限満足してもらえるよう日々スキルを磨いている。宮下さんは「会員の納得感に寄り添えるオペレーターになりたい」と話した。

「出品店、落札店ともに満足度の高い売買をしてほしい」と、池田さんは「この人に任せれば安心だ」と会員様に信頼していただけるオペレーターを目指したいと話した。

池田さん(左)と宮下さん

南関東日野

南関東日野(内田真人社長)でも外国人整備士が活躍している。フィリピン出身のマグドゥア・エディルベルトさん(マグドゥア・エディルベルトさん)もそのうちの1人だ。同社で初めて在留期間に上限がない在留資格「特定技能2号」に合格した。技能実習生として横浜日野(現南関東日野)に入

足立支店
マグドゥア・エディルベルトさん



社し、湘南支店(神奈川県藤沢市)に配属された。日本語という言葉の壁を感じながらも、整備士としての技術力をつけるため努力してきた。

「22年には足立支店(東京都足立区)へ異動となり、技能実習生の後輩へこれまで自分自身が学んできたことを教える役割を任せられた。『今では教えた後輩も成長してくれている』と話した。

不断の努力実り「特定技能2号」に合格

「学生や社員それぞれの立場での不安、悩みなどの問題に一人で解決できる力を早く身に付けたい」と力強く語った。

「22年には足立支店(東京都足立区)へ異動となり、技能実習生の後輩へこれまで自分自身が学んできたことを教える役割を任せられた。『今では教えた後輩も成長してくれている』と話した。

神奈川ダイハツ

神奈川ダイハツ(清水祐輔社長)で自動車整備士として活躍するブン・スレスさん。昨年9月に日本での永住権を取得。「家族とともに安心して生活ができ、仕事に打ち込める」と整備士としての仕事に対する思いが増しているという。

「幼いころから車やバイクが好きで、自動車整備士になりたい」と進路を決めたが、「ネパールに自動車整備の専門学校がなかった」ことから日本で高い技術力を身に付けたいと留学。就職先は、専門学校の先輩が神奈川ダイハツに勤めていたこと、会社見学した際、アットホームな雰囲気

研修などで接客への苦手意識克服



となり、入社した。入社後は、持ち前の熱心さで先輩から教わった整備技術を身に付け、現在所属している大井松田店では点検、車検整備から故障診断、一般整備まで幅広く任されている。人としてやるべきで「初めて接客したときは緊張し声が出なかった」が、接客のロープレ研修などを通じて、苦手意識を克服。今では「お客さまから頑張ってくれ」と声をかけられ、話すことが楽しくなってきた。

最後に「難度の高い作業にも対応できるオールマイティな整備士」になることを目指し、これからも日々勉強を欠かさず行い、技術力を高めていくと力強く語った。

ナオイオート

下妻店
ルディアントンさん



ルディアントンさんは、インドネシアの専門学校で自動車整備の勉強をして卒業し、2018年にナオイオートに入社した。今年8年目を迎えるベテランのスタッフだ。そんなルディアントンさんは入社後、下妻店に配属となり、塗装をメインの仕事として受け持ち、毎日作業をこなしている。

「最初は部品のなかやボディーの裏側など目立たない場所を塗るなど勉強しながら、およそ2年をかけて塗装作業を覚えていった。『今では慣れてきたので、スムーズに作業できている』と自信を見せる。ルディアントンさんは、1日当たり3、4台の塗装作業をしているが、『ばかしく塗るやパステルカラーでの塗装は今でも難しい』と話した。

将来の夢は「国に戻り自分の会社」

「将来の夢はどの問いにルディアントンさんは『もっと勉強して塗装作業の専門性を高め、国に戻って自分で会社をつくり、同じ仕事をしたい』と笑みを見せる。今後ルディアントンの活躍に期待がかかる。

「2018年入社で8年目。趣味はパドミントンとフットサルで、毎週サッカーチームでプレイしている。インドネシア出身で27歳。はばはないという。入社後は、洗車やコーティング作業から覚え始め、その後、塗装作業に従事した。『最初は部品のなかやボディーの裏側など目立たない場所を塗るなど勉強しながら、およそ2年をかけて塗装作業を覚えていった。『今では慣れてきたので、スムーズに作業できている』と自信を見せる。ルディアントンさんは、1日当たり3、4台の塗装作業をしているが、『ばかしく塗るやパステルカラーでの塗装は今でも難しい』と話した。