

2026年6月11日

指数の信頼性・透明性向上に向けた取組み

弊社は、損傷自動車の修理費算定の合理化・適正化に資することを目的として、脱着・取替、板金、塗装等の各作業について、一定の前提条件のもとで作業した場合の標準的な修理作業時間の目安を示す指数を作成・提供しております。

指数は、1974年に社内で調査開始した実際の修理作業の計測・分析を基礎として、車両構造調査、作業観測、作業データの蓄積、基表方式等の技術的手法を用いて作成しており、長年にわたり事故車修理における共通の参考指標として活用されてきました。

指数の作成手法はこうした研究成果の積み重ねに基づくものであり、独自のノウハウとして弊社の資産をなすものですが、一方で、自動車技術や補修技術の進展、市場環境の変化に伴い、指数ユーザーの皆様から指数の作成方法や前提条件に関する説明の充実を求める声も寄せられており、透明性の向上も重要な課題となっていると認識しております。

従来より弊社では、指数の作成・検証・見直しを継続的に実施してまいりましたが、今後は市場の声をもとに情報発信のさらなる充実を図りながら、指数に対するご理解の促進と信頼性・透明性向上に取り組んでまいります。

現在実施している取組みについて以下のとおりお示しします。

1. 指数の信頼性・透明性向上の取組について

(1) 指数作成における独立性・客観性の確保

指数は、钣金・塗装等の実務経験を有する専門担当者が、自動車メーカーの修理書をもとに車両構造調査、作業観測、作業データ収集のうえ作成しています。

また、調査・分析・指数算定および最終確認に至るまでの一連のプロセスは、技術的・専門的観点に基づいて実施しており、それ以外の要因の影響を受けることがないよう、指数作成業務に関連する情報は他業務から独立して管理・運営しております。

(2) お客様相談室に寄せられる声の活用

お客様相談室に寄せられたご意見・ご要望については、毎月、関係部門が内容を一件ずつ確認し、市場の課題や改善の必要性について検討しています。

お問い合わせの多い内容については、指数の利用方法に関するものはホームページへのQ&A掲載等を通じて情報発信を行うとともに、技術的な事項については、作業観測や検証を実施し、必要に応じて指数の見直しや改善に活用しています。

(3) 一般工場調査による市場実態の把握

指数と市場実態との乖離が生じていないかを確認するため、2000年以降、年間約10工場を対象とした訪問調査を実施しています。

調査においては、実際の作業方法や作業時間、設備環境等を確認し、市場実態の把握と指数の検証に活用しています。

(4) 指数懇談会による外部有識者からの意見聴取

指数の客観性・透明性向上を目的として、有識者から意見を聴取する「指数懇談会」を毎年定期的開催しています。

外部の専門的視点を取り入れることで、指数作成および指数運用に関する客観性の向上に努めています。

(5) 指数作成のあり方見直しプロジェクト

前述の取組みに加え、自動車技術や補修技術の変化に対応し、将来にわたり指数の信頼性を維持・向上していくため、2024年4月に社内横断プロジェクトを立ち上げました。

本プロジェクトでは、指数作成担当者に加え、修理作業技能者や指数運用管理者等も参画し、指数作成基盤の強化、指数作成プロセスの見直しおよび透明性向上に取り組んでいます。

a. 指数作成基盤の見直し

市場から寄せられるご意見や指数作成担当者、修理作業員から得られた知見のもとに、指数や基表に関する課題を抽出し、検証を進めています。その結果を踏まえ、実車を用いた作業観測や個別検証を実施し、必要に応じて、基表および指数の継続的な改善に取り組んでいます。

b. 指数作成プロセスの強化

指数作成担当者に加え、修理作業員や指数運用管理者が参加する「指数項目設定会」を新設し、実車を前に作業内容や基表の適用、作業観測の可否等を共同で確認する体制を構築しました。これにより、多角的な視点を取り入れながら、より実態に即した指数作成を行うプロセスの強化を進めています。

c. 透明性向上に向けた情報発信

2025年2月より、ホームページにおいて「指数 Q&A」の拡充に加え、「指数の考え方」や「指数の変更情報」の掲載を開始しました。指数に対する理解を深めていただくため、指数の前提条件や作成・改定の考え方について情報発信を行っています。

また、2025年4月より、自研センターニュースを無償公開とし、さらに、指数をより分かりやすくご理解いただくために、自研センターニュース 2026年2月号から「マンガでわかる指数入門」の連載を始めました。マンガを用いて、指数の基本的

な考え方から具体的な事例に基づく解説まで、分かりやすく紹介しています。今後も、図解や動画等も活用しながら、より分かりやすい情報提供の充実に取り組んでまいります。

(6) 指数の透明性確保に向けたさらなる検討

継続的に指数の信頼性・透明性向上に向けた検討を行うため、2026年3月に社外メンバーを加えた体制で検討を開始しています。現在、指数に関する情報開示の充実や指数ユーザーからの意見収集に加え、取締役会の構成などを含めた組織・体制面でのガバナンス強化についても議論・検討を進めています。

2. 指数に関わる直近の取組について

(1) 指数の見直し第一弾

上記の「指数作成のあり方見直しプロジェクト」の成果の第一弾として、脱着・取替指数における作業内容の見直しを実施し、2026年5月以降、市場へ提供する新型車の指数から順次反映しています。

【掲載先：自研センターHP「指数一部改訂のご案内」】

<https://jikencenter.co.jp/wp-content/uploads/767e60cefdc15da33be53b1f5d5b26a0.pdf>

(2) お客様相談室に寄せられた声の活用

弊社としての活用に加え、2026年1月より、お客様相談室に寄せられた損害保険会社における指数の利用に関わる声について、日本損害保険協会を經由して各損害保険会社に情報提供を開始しました。

今後も弊社の取組状況やお客様からのご意見等を踏まえ、指数に関する情報を弊社ホームページにて継続的に発信するとともに、指数の信頼性・透明性のさらなる向上に努めてまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくごお願い申し上げます。