社会性報告

ステークホルダーとともに

お取引先とともに

私たちは、十分なコミュニケーションにより、信頼関係を育み、相互発展に努めます。

「特集：最新技術の宝庫を整備士養成学校へ」

販売会社とともに

販売会社に対する考え方

日野自動車では、お客様満足度の向上に向けて、各販売会社とともに努力しています。

お客様に日野製品を末永くご愛顧いただくために、商品だけでなくサービスの品質も大切にしています。直接お客様と接する販売会社は、商品・サービスを深く理解し、お客様への緊密でトータルなサポートに努めています。日野自動車はメーカーとして、その取り組みを支援しています。

販売会社との絆を深めるために

日野自動車では、販売会社との信頼関係を構築することが、サービス向上につながると考えています。

日野自動車と各販売会社また販売会社間の意思疎通を図るため、全社が一堂に会して方針の共有や情報交換をおこなう場を設けています。

国内部門では「販売会社会議、表彰式」を毎年開催。優秀な販売会社やスタッフの表彰も実施し、平素の努力を称えています。

海外部門では4年に一度、日野の海外事業体やパートナーが参加する「日野世界大会」を開催。将来ビジョンの共有を図るとともに、日頃の協力に対する感謝の意を表しています。

また、中南米地域、中近東地域など地域ごとの代表者会議を年次で開催し、年度方針の共有、情報交換の場としています。

世界大会（2012年）

販売会社会議

サービス品質向上への取り組み

日野自動車では、国内外の販売会社と一体となって、部品の迅速な供給体制と高い整備技術等を整えた体制づくりを進めています。各地域における整備品質については、国内では21世紀センターと神戸研修センター、海外では中近東と中南米にサービス支援拠点を設置し、さらなる整備品質向上を支援しています。

21世紀センター

神戸研修センター

中近東研修センター

中南米事務所

研修風景

また、国内の販売会社では、毎年「全国販売会社サービス技術コンクール」を開催しています。2014年で43回を数え、販売会社のサービスエンジニアが整備技術、フロントアドバイザーがお客様対応力を競い合い、自ら研鑽することで技術レベルの向上を図り、お客様へ質の高いサービスを提供することを目的としています。

車両 競技（整備技術）

フロント競技（お客様対応）

表彰式

アフターサービスを強化する会議の開催

日野自動車では、昨年度に引き続き、国内販売会社の部品・サービス部門の実務スタッフを対象とする全国会議を開催しました。

同会議では、日野グループのサービスネットワーク強化を狙い、部品、サービス部門の安全への取り組み、在庫管理のあり方に関するグループ討議などをおこないました。日野自動車は、販売会社の実務スタッフに課題意識と解決手法を共有することがサービスの品質向上につながると考え、取り組みを継続していきます。

会議の様子

新拠点見学の様子

一方、海外販売会社に対しては、アフターサービスに関する会議（改善ラリー）を毎年開催しています。各国実務担当者がお客様へのサポート情報を共有することで、活動内容の向上やアフターサービス商品の開発を促す活動につなげています。2014年度も引き続き3地域で開催し、43カ国から121名が参加しました。

プレゼンテーション

海外販売会社の改善事例展示会

施設訪問（青梅部品センター）

会議参加者

サービスマスターコース制度

日野自動車では、次世代の国内販売会社を担う中核人材育成プログラム「サービスマスターコース」を2003年より開講しています。

参加者はサービスエンジニアに求められる高度な整備・診断の技術の修得に加え、商品や関係法令などの知識、接客対応、整備工場運営のためのマネジメントなど幅広いスキルを学び、コース修了後は各販売会社のアフターサービス統括部署で活躍しています。

第11期サービスマスター修了式
11期生12名が約1年間の研修課程を修了

研修の様子

お客様へのお役立ち活動

日野自動車では国内販売会社と協力し、車両の販売にとどまらない「お役立ち活動」を実施しています。安全や省燃費につながる運転方法や知識の講習など、お客様の業務をトータルでバックアップすることを目指しています。

こうしたさまざまなニーズに応えるために、お客様の業務に踏み込んだサポート「お役立ちメニュー」を取りそろえています。

現在は「環境」「人材育成」などのカテゴリーに分かれた全40メニューを提供しています。2014年度もとくにお客様ニーズの高い6つのお役立ちメニュー（図参照）に注力し、地域密着型サポートに取り組んでいます。

■ **国内のお客様へのお役立ちメニュー**

お客様向け講習会の様子

「お客様テクニカルセンター」累計来場者6万人に到達

「お客様テクニカルセンター」は自動車メーカーが直接運営する日本初の常設のお客様向け講習施設として2005年に開設されました。販売会社と協力して省燃費運転や安全運転の講習を実施し、2015年1月で累計来場者数が6万人に到達しました。

お客様テクニカルセンター外観

安全運転講習

マレーシアで日野トータルサポートカスタマーセンター開設

日野マレーシア販売（株）では、お客様サポート活動の一環として、出張サービスによる安全・省燃費運転講習を開催してきましたが、近年の講習会開催要望の増加をうけ、日野マレーシア製造（株）の敷地内に講義から運転実習までおこなえる常設の施設を開設しました。

カスタマーセンター外観

展示室

エコドライブ講習会

海外販売会社においては、お客様を対象としたエコドライブ講習会を開催しています。講習専用車両やサーキット場などを用いて、エコドライブ効果を体感できるようにしています。2014年度は32の国と地域で開催し、およそ1万6千人のドライバーが参加しました。

日野自動車も資料や情報の提供を通じて、講習会運営に協力しています。

エコドライブ講習会（ベトナム）

エコドライブ講習会（タイ）

エコドライブ講習会（ホンジュラス）

エコドライブ講習会（ドミニカ）

仕入先の皆さまとともに

仕入先の皆さまとのパートナーシップに対する考え方

日野自動車は、技術・品質・価格・納期などを総合的に判断し、最適な部品を世界中の信頼できる仕入先様から調達しております。そのために、仕入先の皆さまと十分なコミュニケーションを図り、共に成長できる信頼関係を育むことを目指しています。

調達の基本方針

日野自動車は、次の５つの基本方針に基づき、調達活動を展開しています。

1. オープンでフェアな取引

国籍・企業規模・取引実績の有無を問わず、公正・対等の精神で接し、お取引先の決定にあたっては、品質・価格・数量・納期に加え、環境対応・経営の安定性・技術開発力を総合的に判断します。

2. 信頼関係の構築、健全な相互発展

お取引先との相互信頼にもとづいた共存・共栄の実現に取り組み、相互研鑽と密接なコミュニケーションに努めます。

3. グローバル調達の推進

世界の人々から信頼される商用車メーカーを目指し、地元の企業として地域社会に貢献できるよう、現地のお取引先からの調達を推進します。

4. 法令・ルールの遵守

社会規範・法令およびその精神を遵守するとともに、相互の機密情報を適切且つ厳重に管理します。

5. グリーン調達の推進

環境にやさしい商品・サービス提供の為、環境負荷の少ない部品・材料・設備の調達に努めます。

仕入先総会の開催

日野自動車では、仕入先様へ情報を発信しコミュニケーションを図る場として、毎年3月に「仕入先総会」を開催しています。総会では、会社方針、調達方針のご説明とともに、技術・品質などでとくにご貢献いただいた仕入先様の表彰をおこなっています。

2014年度は、400社を超える仕入先様にご参加いただきました。

仕入先総会

CSRサプライチェーン・マネジメント

「仕入先CSRガイドライン」について

日野自動車は、双方向のコミュニケーションを通じ仕入先様と密なパートナーシップを確立することが不可欠と考えています。そのため、「HINO基本理念」や「CSRの活動領域」など、日野自動車のCSRへの考え方を仕入先様にも理解いただけるよう「仕入先CSRガイドライン」および「チェックシート」を用意しています。

また、仕入先様との情報共有の場として、毎年1回、仕入先CSR連絡会を開催し、CSRに関する最新情報を発信しています。

仕入先CSRガイドライン
仕入先CSRガイドラインチェックシート

Copyright © 2013-2015 Hino Motors, Ltd. All rights reserved