

SPECIAL FEATURE

| 特集① | 地域活性化につながるお客様貢献活動

南大東島と ともに生きる

“サトウキビの島”の一員として

沖縄県那覇市から空路で約1時間——沖縄本島の東方約360kmの洋上に浮かぶ南大東島。全面積の約60%がサトウキビ畑であり、およそ1,400名の島民の大多数の方々がサトウキビ産業にかかわるこの島にあって、私たち日野自動車のトラックもその一員として地域活性化に貢献しています。



南大東島とサトウキビ産業

20世紀に入るまで無人島であった南大東島に、伊豆諸島の八丈島からの開拓移民23名が入植し、サトウキビ栽培による製糖業を興したのは1900年のこと。南大東島は周囲が絶壁であることから直接船が接岸できず、漁業の振興を妨げてきました。さらに島の固い地盤は農耕には適さず、猛烈な台風の通り道でもある一方で、

雨量自体は季節によってバラつきが大きいので、農業に必要な水の安定的な確保も困難です。強風や水不足などに対して大変強いサトウキビが島の生業となったのは、ここで人が暮らしていく以上、ある意味必然であったといえます。

現在、南大東島では終戦後の1950年に設立された大東糖業株式会社が、島の唯一の製糖会社としてサトウキビ産業を担っています。南大東島にとって、サトウキビは島民の方々の生活

1910～1980年代

軽便鉄道による収穫



- 車両・保線の維持費高
(島の外周21kmに対し、
鉄道の総延長距離27km)
- 荷積み・荷下ろしの手
間がかかる

1980年代～

ハーベスターと
伴走車(トラック)による収穫



▲取材にご協力いただいた皆さま／左から：沖山清英様(JAおきなわ)、
沖山周利様、新垣好伸様、熊田昌一様(大東糖業株式会社)

を守る唯一の産業であり、サトウキビ産業が衰退すれば、いずれは人が暮らす島としての存在価値を失ってしまうことも考えられます。サトウキビ産業を守ることは、島民の方々に島にとどめ、ひいては国土を守るという重要な目的があるのです。

サトウキビの生産性向上に貢献

南大東島のサトウキビ産業の発展のためには、持続可能性の確保が必要です。それには生産性の向上が重要なカギの一つであり、効率の良い収穫と運搬は永遠の課題といえます。南大東島では、サトウキビの運搬用に「シュガートレイン」と呼ばれる軽便鉄道が長らく利用されてきました。しかし車両・保線の維持費等の問題により、徐々にトラック輸送に移行し、1983年に全廃。現在、サトウキビの収穫は、大型ハーベスター^{※1}にトラックが伴走して収穫・運送をひとつなぎにするやり方が最も効率が良いとされています。

1998年、日野自動車の販売会社である沖縄日野自動車は、サトウキビ運搬の効率化を求めていた大東糖業株式会社に、収穫用に特別にカスタマイズした「レンジャーFT」^{※2}を提案させていただき、31台をご購入いただきました。当時はまったくの新規参入でしたが、大東糖業株式会社はもちろん、地元農家に足しげく通って現場の悩みを聞き出すことで勝ち取った受注でした。

サトウキビ収穫時の数々の課題——①ハーベスターに伴走するトラックは畑に直接乗り入れるため、タイヤ幅が畑の畝に合っていること ②車高を高く保って畝を傷つけないこと ③ハーベスターの速度に合わせて無理なく走れること ④凹凸のある地面でも問題なく走行できる悪路走破性を確保すること——こういったことを一つひとつ解決して、沖縄日野自動車と南大東島との現在まで続くつながりを築かせていただきました。

そしていまでも大東糖業株式会社では、当時のレンジャーFTが大切にメンテナンスされながら、現役で稼働しています。

お客様のご要望とHINOの取り組み

サトウキビ収穫におけるお客様のご要望		お客様のご要望に対するHINOの取り組み	
	悪路走破性	悩みの解決策	
起伏の多い畑でも快適に運転したい	悪路走破性	通常は道路を走るトラックを畑で使うことで走破性に課題	四輪駆動を採用し、畑でも柔軟な走行が可能に
畑の畝を傷つけないで走行したい	畑への配慮	標準仕様では畝を傷つける可能性あり	1991年より参戦中のダカールラリーの大型タイヤを装着し、車高アップ
小回りが利く車両がほしい	旋回性	旋回性をさらに向上させたい	小型トラックにサイズダウンし、旋回性を向上
積載量を増やし、効率アップを図りたい	車両積載量	積載量をさらに増やしたい	サトウキビ運搬用に荷台のあおりを高くすることで、積載量アップ

●小型トラックにサイズダウンするも、現状の中型トラックよりも積載量増(2.3t→4t)を実現

1990年代

レンジャーFT
(中型トラック)

2000年代

デュトロメルツ
(小型トラック)

次代を担う後継車両を納入

その後も2006年頃から、さらなる生産性向上を目指し、畑で小回りが利き、かつ一度により多くのサトウキビを運べるよう車両積載量を増やすための検討が始まりました。

沖縄日野自動車では「サトウキビを効率よく収穫する」という課題の原点に立ち返り、お客様のニーズ等を汲み取ったうえで、大東糖業株式会社やJAおきなわのご協力のもと、約2年間、試験車を使った検証、および提案を繰り返しました。そして2016年、後継の伴走車としても日野自動車の商品を選んでいただきました。後継車両はレンジャーFTの性能を完全に引き継いだわけではありません。しかし、標準仕様の小型トラック「デュトロメルツ」にきめ細かいカスタマイズを施すことで、約30%もの運搬効率向上を実現し、総合的



▲きれいに整備・維持され、整列した大東糖業様のデュトロメルツ

に後継車両にふさわしいと判断されたのです。

金色のサトウキビを荷台に載せて、製糖工場へと走る日野自動車のトラックの姿は、南大東島の冬から春にかけての風物詩です。日野自動車はこれからも「もっと、はたらくトラック・バス」を実現し、南大東島の持続的な発展に貢献していきたいと考えています。

VOICE



100年先も島の基幹産業を担っていくために
大東糖業株式会社 代表取締役社長 沖山 龍嗣 様

これからも島を支えるトラックであり続けたい
沖縄日野自動車株式会社 代表取締役社長 福里 浩介(右)
取締役 営業本部副本部長 営業部長 比嘉 繁雄(左)



日野自動車のトラックは、南大東島のサトウキビ産業になくてはならないパートナーです。最初に当社が日野のトラックを導入した当時、私はまだ農業をやっていましたが、現場を知る者として色々トリクエストさせていただきました。また、2014年にトラックの切り替えをお願いした際にも、現場の課題を的確に捉えたうえで、結果的によく働いてくれるトラックを提供していただきました。うれしいことに近年、南大東島にはサトウキビ産業に従事する若者が定着するようになり、島には活気が持続しています。日野自動車には今後も末永く、私たちの事業を支えていただきたいと思います。

大東糖業様がサトウキビ収穫伴走用トラックを検討されるにあたって、当時はサトウキビ農家を営まれていた現在の沖山社長のもとを訪ね、さまざまな課題を教えてくださいました。収穫状況に合わせてカスタマイズを重ねるなかでは、当時ダカールラリー向けに開発が進められていたトラックのノウハウを活かすなど、知恵を尽くして粘り強く、目指す車両をつくり上げていきました。それだけに受注が決まった時の喜びは大きく、その後の糧にもなりました。今では、後継となるトラックも納車させていただきましたが、当時の車両がいつまでも新車のように整備・維持され、元気に走っているのを見ると非常に感慨深く思います。

※1 ハーベスター：サトウキビの収穫に利用される農業機械のこと。
※2 レンジャーFT：中型トラック「日野レンジャー」の四輪駆動車。



SPECIAL FEATURE

| 特集② | 地域の物流を支える取り組み

トータルサポートの源流

「フィールドメカニック」から「フィールドサービスエンジニア」へ

日野自動車の強みは、国内はもとより世界中に送り出したトラック・バスがお客様のもとでしっかりと働き続け、その役割を全うできるように、きめ細かなサービスで支える「トータルサポート」です。50年以上も前から続いてきた海外での徹底したアフターサービスへの取り組みは、「トータルサポート」の精神に大きな影響を与えています。

世界中のお客様のビジネスを支えたフィールドメカニック制度

日野自動車が海外への輸出拡大を本格化させ始めた1960年代、トラック・バスは耐久性・信頼性ともに欧州車の評価が高く、海外市場を席巻していました。すでに国内では“ディーゼルの日野自動車”、“トラックの日野自動車”としての名が知れわたるようになりましたが、海外においては知名度も低く、サービス体制もまだまだ整備が行き届いていない状態でした。

とはいえ、海外での成功なくして、日野自動車のさらなる成長・発展はあり得ません。そこで取った戦略が、海外現地でのアフターサービスの強化を進め、日野自動車の商品を選んでいただいた後

のサポート体制を充実させるというものでした。当時のトラック・バスのビジネスは、“一度販売したら終わり”の売り切り型ビジネスが主流でしたが、日野自動車は海外販売の拡大を目指したアフターサービス強化の一環として、1963年にフィールドメカニック (FM) 制度を発足させました。

「お客様の仕事を止めない」その使命のために

「お客様に長く日野自動車の車両を使っただきたい」——FMとは、このような想いをもって日本から海外派遣され、現地密着型でサービス技術の普及に取り組むメカニックのことです。社内公募で選ばれた者が、一定水準の語学力や整備技術の習得に向けた研修を経てようやく現地に派

特集① 南大東島とともに生きる ▶ 特集② トータルサポートの源流

遣されるなど、しっかりとした人財育成と連動した制度でもありました。

気候も道路状況も異なる国々において、環境に合わせた適切な車両の管理・メンテナンスをおこなうことは、そう生易しいものではありません。時にはたどり着くだけでも困難な僻地や砂漠、危険を伴う紛争地帯で作業を強いられることもあり、コミュニケーションの問題が生じることも日常茶飯事です。1980年代にFMとして現地で活動した塩澤俊哉 (現、サービス部長) は「とにかくタフな仕事。僻地でも単独でこなせる整備力が必要で、現地に溶け込む人間性も問われました」と当時の仕事を振り返ります。

「23歳の時、初の赴任先だった西アフリカでは、井戸掘り公団にトラクターやトレーラーを納入するために砂漠を2泊3日の行程でひた走りました。大変な旅でしたが、出迎えてくれた村の方々の笑顔に報われる思いがしました。その後、数多くの国々に駐在しましたが、メカニックと呼ばれるような事態は、最初はお客様が怒っているのがあたり前。そこでしっかりと仕事を果たすことで信頼関係を築くしかありません。お客様や代理店に『No』と言ってはならない——現場に足を運び、現場の事実に基づいて考える『現地現物』でお客様の困りごとを解決する——こうしたFM教育の教えを胸に、厳しくも楽しく、実に充実した日々でした」

海外に派遣されたFMは、1996年までに全31期を数えました。徹底したアフターサービスによってお客様の車両の稼働率100%を目指す彼らの姿勢は、海外における日野自動車の評価・信頼に大きな影響を与えるだけでなく、現在の日野自動車における「トータルサポート」の礎となりました。そしてその魂は後継であるフィールドサービスエンジニア (FSE) に引き継がれています。



井戸掘り公団へのトラクター・トレーラー納入 (西アフリカ)

海外市場の拡大と高度な整備技術への対応

日野自動車では、2007年度に海外での販売台数が国内を上回って以降、海外事業拡大を続けてきました。その間、サービス面の品質向上に加え、近年進む車両のハイテク化・複雑化への適応にも取り組んできたのが、現在FMの後継として活躍しているFSEです。

FM制度が入社後に志望者を募っていたのに対しFSEは海外派遣を前提に採用される純粋培養のスペシャリスト。整備技術や語学の習得はもちろん、接客対応の技術や、日野自動車の車両そのものの知識、車両の電子システムに関する知識・スキルなど、FSEに必要とされる能力は多岐にわたり、数年間の教育期間を経て海外に送り出されます。

実際の派遣先では、故障車両の修理だけでなく、架装の提案やコスト低減などお客様のビジネスに深く関わるさまざまな相談の窓口としての役割が期待され、FM時代よりもニーズは多様化しています。とはいえ、根本的な仕事の内容は「トータルサポート」の源流とされるFMと変わりません。すなわち、日野自動車の提供する商品が、世界各国の人流・物流に貢献し続けられるよう、お客様の車両一台一台に最適な高品質のサー

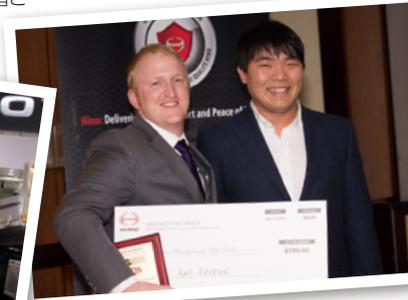
特集① 南大東島とともに生きる ▶ 特集② トータルサポートの源流

ビスを施し、お客様の仕事を止めないこと——そこに行き着くのです。

「駐在先でかつてのFMたちの足跡を感じるがあります」と語るのは、FSE一期生の今岡優樹。「自分が初めて訪れる土地にも関わらず、現地の方に自然と受け入れてもらえるのは、これまで世界各国で力を尽くしてきたFMの先輩方のおかげだと思っています」。現在、日野自動車が生み出したFSEは、FM時代も含めて数百名。これらの「トータルサポート」の実践者たちが、世界各地で様々なお客様の思いに応えるサービスの提供を通じて、日野自動車の価値そのものを高めてきました。

今後も日野自動車では、国内外においてますますの成長、発展を目指していきます。その際、忘れてならないのは、日野のトラックやバスがあるところにはお客様一人ひとりの仕事があり、二一

サービスの知識・技能を競う、
スキルコンテスト参加者と
FSE今岡氏(カナダ)



ズや期待があるということです。

1983～1985年に取締役会長を務めた、故荒川政司氏は次のように語っています。「FMは日野の無名戦士。FMなくして、世界の日野はあり得ない」——私たちは「トータルサポート」の源流たるFM、FSEが築きあげたお客様との絆を深め、現地現物の精神をしっかりと引き継ぎながら、「チーム日野」一丸となって世界中のお客様を支え続けます。

VOICE



多様性を尊重する 姿勢を養った

サービス部長
塩澤 俊哉

整備を通じて海外で活躍したいという思いがあり、日野自動車に入社後、試験を受けてFMの18期生となりました。肉体的にも精神的にも過酷な現場は数多くありましたが、当時は「日野自動車のサービスの基盤をつくる」という明確な目標のもと、やりがいをもって仕事ことができました。今は現場を離れましたが、さまざまな国で働く中で培った多様性を尊重する気持ちは、サービス部をまとめる立場になった今でも役立っていると感じます。FMの後継であるFSEには、世界の「HINO」ブランドをさらに強くするために、当時の我々以上の思いで「トータルサポート」を一層深化させていってほしいと思います。

海外の最前線で 若くして働ける

サービス部 業務統括室
企画グループ
今岡 優樹



企業内訓練校の日野工業高等学園に通い、ものづくりについて学んだ学生時代、海外赴任が前提のFSEの募集に興味を持ち、その1期生として入社しました。海外の現場では、飛行機で修理に向かうなど日本では考えられないようなこともあります。お客様の喜びの姿に日々やりがいを感じられる仕事でもあります。また若いころから海外に出て、地域に密着した仕事をする中で、多様性にも通ずるオープンな考え方を身につけられたように思います。今も数年ごとに国内、海外と行き来するような日々ですが、日本にいるときには自分が経験、学んできたことを後輩たちに伝えることも重要な役目だと感じています。