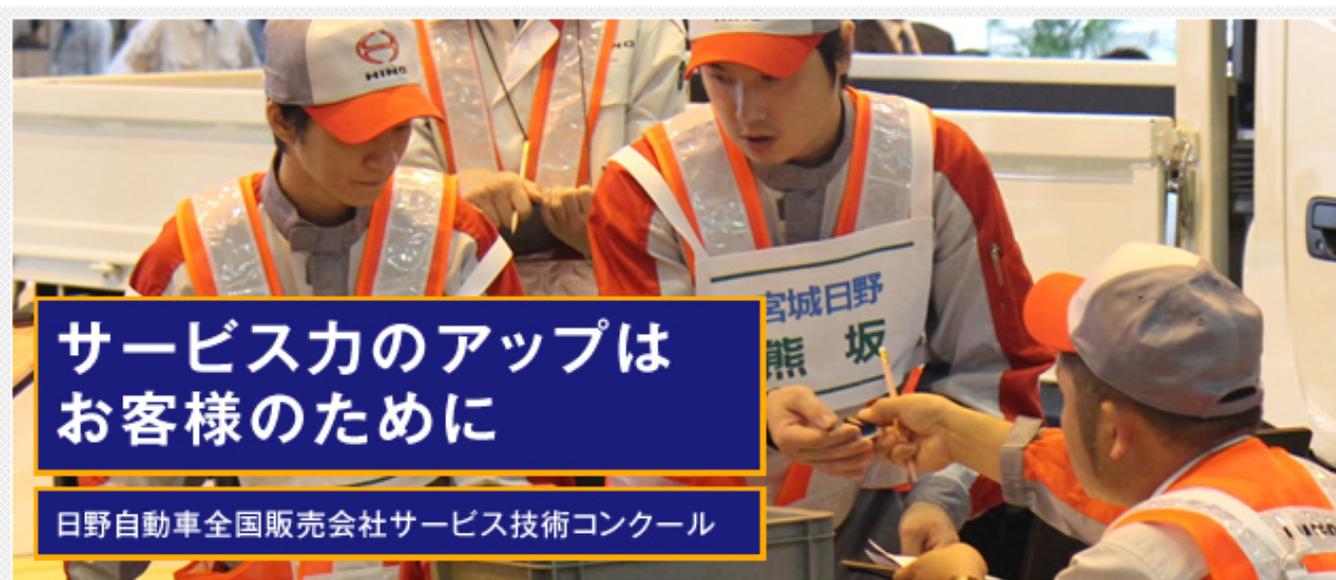


CSR > 年次報告バックナンバー > 2012年 > 特集：サービス力のアップはお客様のために

特集：サービス力のアップはお客様のために



日野自動車はお客様へのサービス力向上のため販売会社の技術を高めるべく、国内外で技術コンクールを開催しており、2011年には13カ国での開催となりました。

なかでも日本のサービス技術コンクールはもっとも歴史が古く、2011年10月22日開催で40回目を迎えました。

競技は筆記と実技でおこなわれ、安全な作業手順の確認や車両修理技術、的確な故障診断能力、フロント接客術を3人一組のチームでおこないます。第40回大会では、各地区予選を勝ち抜いた代表10社と特別選抜2社が、日頃の研鑽で培った技術を競い合いました。

出場するサービスエンジニアは日野自動車のサービス技術の資格認定を受けており、筆記と実技試験により技能等級の認定をおこなっています。この制度は販売会社内での技術教育とあわせて技能習得の目標として活用され、社員の技術と意識の向上に結びついています。

本コンクールに1971年の初回より40回連続して出場している九州日野自動車（株）に連続出場の意義や効果について、また東日本大震災を乗り越えて出場し、見事優勝した宮城日野自動車（株）のチームに感想や今後の抱負を伺いました。

SPOTLIGHT

40回連続出場 — 九州日野自動車（株）



コンクールで恥をかけ

九州日野自動車(株)
代表取締役社長 守直人

九州日野自動車(株)では「任せて安心の工場づくり」をモットーに、サービス技術力の向上に取り組んでいます。

コンクール出場者は日頃の努力の成果を発揮できるだけでなく、ほかの会社の選手たちと切磋琢磨することで成長します。連続出場することで、こういう貴重な体験をしたサービスエンジニアやフロントアドバイザーたちが年々増え、日々の職場で後輩たちに仕事への取り組み姿勢や技術を着実に伝えてくれます。これが当社のかけがえのない財産であり、風土と伝統になっています。

出場選手たちは「連続出場の記録を自分たちで途切れさせたくない」という強い使命感を持っていますがそれはプレッシャーにもなります。そんな彼らに私は「コンクールに出て恥をかって来い」と励ましの言葉をかけます。それは全国レベルの技術に接し、自分の実力を知ること、井の中の蛙とならずに技術の向上を心掛けてほしいという思いです。2011年度も選手は見事にプレッシャーをはねのけ、九州地区予選を勝ち抜いて本大会出場を果たし、殊勲賞を取ることができました。

技術力の高さはお客様との信頼関係の構築につながると確信しています。「お客様に安心して車に乗っていただけるよう確実に整備をしてお渡し、満足していただけるサービスの提供」のため、これからも連続出場記録の更新を目指して日々努力を重ねていきたいと思えます。

SPOTLIGHT

東日本大震災を乗り越えて総合優勝 — 宮城日野自動車(株)



2011年3月11日の東日本大震災で大きな被害を受けた宮城県では宮城日野自動車(株)の石巻営業所が地震と津波により7カ月間休業に追い込まれました。その一方で、被災して故障した車の修理依頼が殺到し、生活物資の物流を担うお客様の事業復旧に少しでも役立とうと、ほかの販売会社からサービスエンジニアの応援を受け、連日全力で対応してきました。



競技の様子

選手たちはそうした状況からコンクール出場は諦めていましたが、出場を決断した社長から「困難な時だが40回目の記念大会であり、震災時にお世話になった全国の仲間頑張っている宮城日野の姿を見てもらおう。そして被災地の代表として最優秀賞を持ち帰ろう」と励まされ、その言葉を糧に日々練習・学習に励み、困難

を乗り越えて通算3回目の最優秀賞を受賞しました。



— 宮城日野自動車(株)本社サービス部

熊坂 香輝 (くまさか こうき)

—サービスエンジニア部門最優秀賞—

震災のことを思い出すと表彰台に立てたことが不思議、最高の結果が出せて嬉しいです。全国の支援してくれた仲間感謝したいと思います。



— 宮城日野自動車(株)本社サービス部

岩崎 優 (いわさき ゆう)

—サービスエンジニア部門最優秀賞—

早く送り出してくれた同僚に感謝します。これからも的確な整備をしてお客様の期待に応えられるよう常に注意を払って仕事をしていきます。



— 宮城日野自動車(株)本社サービス部

庄子 信喜 (しょうじ のぶよし)

フロントアドバイザーの仕事は、お客様の立場に立って、車がどういう状況なのか、また、どうしてほしいのかを理解することからはじまりますが、出来栄を左右するのはサービスエンジニアたちとのチームワークです。それが評価され最優秀賞に選ばれたのは嬉しいです。宮城と東北を支援してくれた皆さんのおかげと感謝しています。