CSR

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。

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により満足いただけるサービスの実現に向けて、各販売会社とともに努力しています。日野自動車のお客様は運送会社などの輸送事業者様が多く、トラック・バスへの質の高いサービスの提供が求められています。そのため、直接お客様と接する販売会社に対して商品・サービスについて深く理解したうえで、お客様への緊密なサポートができるよう、日野自動車はメーカーとして十分なコミュニケーションを通じて販売会社との信頼関係を構築しています。

販売会社との絆を深めるために

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。

国内営業部門では「販売会社会議、表彰式」を毎年開催しており、優秀な販売会社やスタッフの表彰もあわせて実施して平素の努力をねぎらい、互いの絆を深めています。

海外部門では日野の海外事業体、パートナーが参加する「日野世界大会」を4年に一度、日本で開催し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も表し、信頼関係の醸成に努めています。

また、年次で、豪州アジア地域、中近東地域、中南米地域など地域ごとに代表者会議を開催し、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

サービス向上への取り組み

日野自動車は、お客様に日野製品を末永くご愛顧いただくために、製品品質とあわせてサービスの品質も大切にしています。“お客様第一”の考えに基づき、部品の迅速な供給体制と高い整備技術等により、車両ご購入から稼働を終えるまで、長くご満足いただける体制づくりを国内外の販売会社と一体となって進めています。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ており、各地域における整備品質向上の支援をおこなっています。

また、日本国内では、毎年「全国販売会社サービス技術コンクール」を開催し、フロント応対も含めたサービス対応と技術力を競っています。この取り組みは2012年で41回を数えますが、国内販売会社間の技術向上と情報交換を進める場となっています。

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

「お客様テクニカルセンター」累計受講者4.4万人に到達

「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。以来同センターでは販売会社と協力し合いお客様向けに省燃費運転や安全運転の講習を実施してきましたが、2013年3月で累計受講者数が4.4万人に到達しました。

安全運転講習

アフターサービスに関する会議の開催

日野自動車では2012年度には、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初めての試みとして全国会議を開催しました。

部品・サービス実務者会議の場では、第一線で活躍する各販売会社の実務担当者が一堂に集まって顔を合わせ、日野グループのサービスネットワーク強化を狙いとして、全社方針の主要課題について、グループ討議などをおこないました。日野自動車は、全社方針を直接、販売会社の実務スタッフに伝達し共通認識とすることが、お客様への質の高いサービスの提供につながると考えており、これからもこのような取り組みを継続的に続けていきます。

会議風景

グループ討議の様子

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。本会議に各国実務担当者が参加してお客様へのサポートに関する国ごとの活動情報を共有化することで、活動内容の向上に貢献するとともに、補給部品の提供、車両整備にとどまらない、アフターサービス商品の提供を促す活動につなげています。2012年度は3地域で開催し、40カ国から115名が参加しました。

事例発表

販売会社訪問

優秀事例の表彰

会議参加者

第10期サービスマスター開講式

サービスマスターコース制度

日野自動車では販売会社と一体となってお客様へのサービス向上を図るため、国内販売会社の次世代の中核を担う人材の育成プログラムとして2003年より「サービスマスターコース」を開校しています。

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等の知識、お客様への接客対応、また整備工場運営のためのマネジメント等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研修成果を活かして活躍しています。

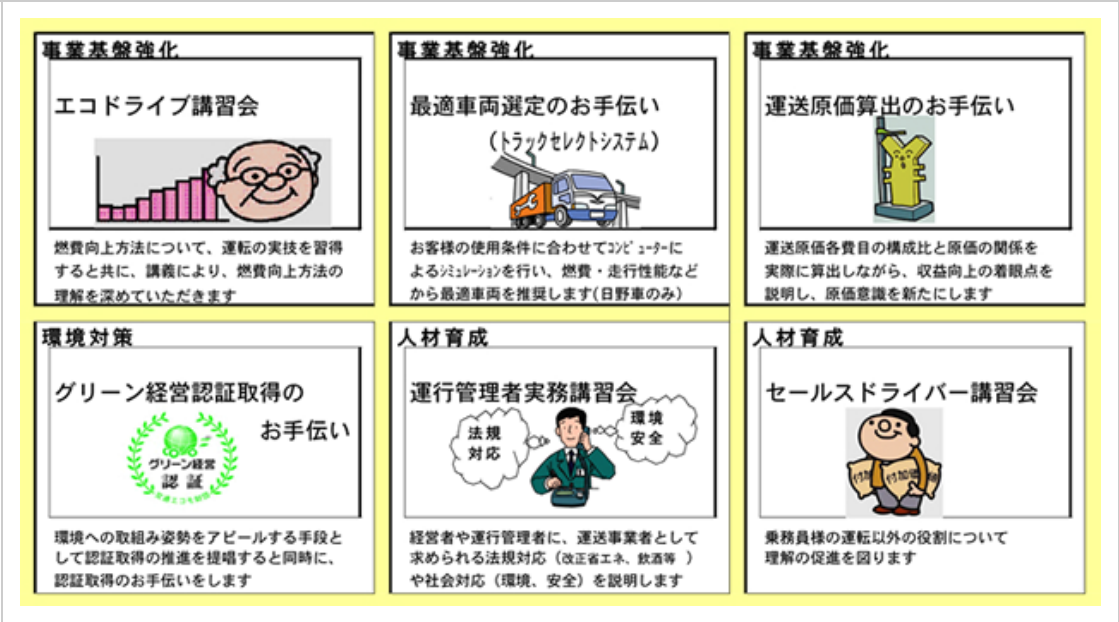
販売会社との協力体制

日野自動車では、車両の販売にとどまらず、安全で省燃費な運転の仕方や知識の講習をおこなったり、車両を上手に使い、いつまでも良好なコンディションが保てるようお手伝いをするなど、人、そして物の移動をトータルでバックアップすることを目指しています。こうしたお客様のさまざまなニーズに応えるために、「お客様へのお役立ちメニュー」を取り揃えるなど、販売会社と協力体制を整えてさまざまな活動に取り組んでいます。

お客様へのお役立ち活動

日野自動車では、「お役立ち活動」として、お客様の業務に踏み込んだサポートを実施しています。お客様が求めるニーズ変化に対応しながら、現在では「事業基盤強化」「環境」「人材育成」等のカテゴリーに分けられた全36メニューを国内のお客様に提供しています。2012年度は、とくにお客様ニーズの多い以下の図の6つのお役立ちメニューに力を入れて、全国販売会社とともにお客様への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

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。講習会に際しては、講習専用車両や、サーキット場などの場所を用意し、エコドライブ効果をお客様に訴求しています。日野自動車も資料、情報などの提供を通じて、講習会運営に協力しています。

エコドライブ講習会（中国）

エコドライブ講習会（ベトナム）

エコドライブ講習会（コスタリカ）

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

日野自動車の調達機能では、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、強固なパートナーシップを築くことで信頼関係を育み、ともに成長していくことを目指して、業務に取り組んでいます。

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、毎年3月に仕入先様への情報発信、コミュニケーションの場として「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・品質等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。

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

日野自動車では、グローバルに事業を展開する企業として、仕入先の皆さまと双方向のコミュニケーションを密にしたパートナーシップの確立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の皆さま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。2012年度は、関連会社など一部の主要な仕入先に対してガイドラインに基づく調査を試行実施しました。その結果を踏まえて2013年度には勉強会の開催等の支援をおこなっていく予定です。

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