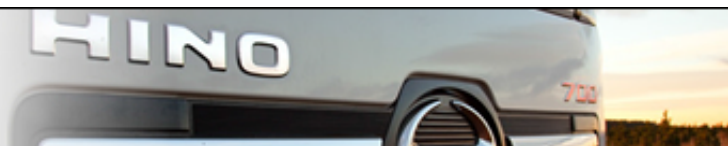


CSR

CSR > 社会性報告 > お客様とともに

お客様とともに



私たちは、お客様のお役に立つ商品やサービスを提供し、お客様の期待に応えます。

☒ 特集：被災地への輸送サービス支援～JR気仙沼線、大船渡線BRTにハイブリッドバスを納入～

お客様満足向上に対する考え方

日野自動車では、「お客様のお役に立つ商品やサービスを提供し、お客様の期待に応えます」というお客様へのCSRメッセージを基本理念で掲げ、常にお客様第一の視点に立ちお客様との信頼関係を構築したいと考えています。

社員一人ひとり、そしてすべての部署においてお客様の声に耳を傾け、ご満足いただける商品・サービスを実現できるよう「お客様の期待をカタチに」「トータルサポートHINO」を合言葉に、お客様満足の向上と商品の開発に取り組んでいます。

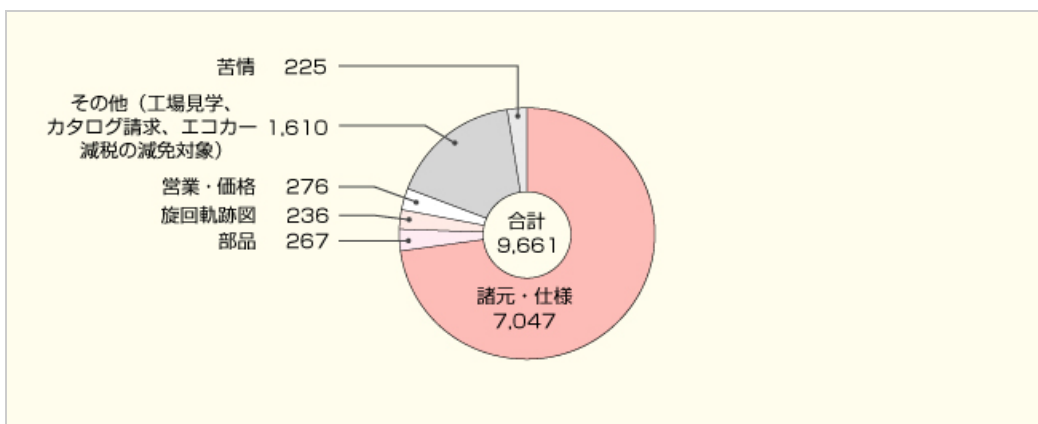
お客様相談窓口の活動（日本）

国内営業部門に「お客様相談窓口」を設置し、お客様からのさまざまなご相談、お問い合わせを電話で承っています。

お客様からいただいた電話に対しては、「迅速」「的確」をモットーに、「電話してよかった」とお客様に思ってもらえるよう、日々対応させていただくとともに、対応内容の質の向上に努めています。

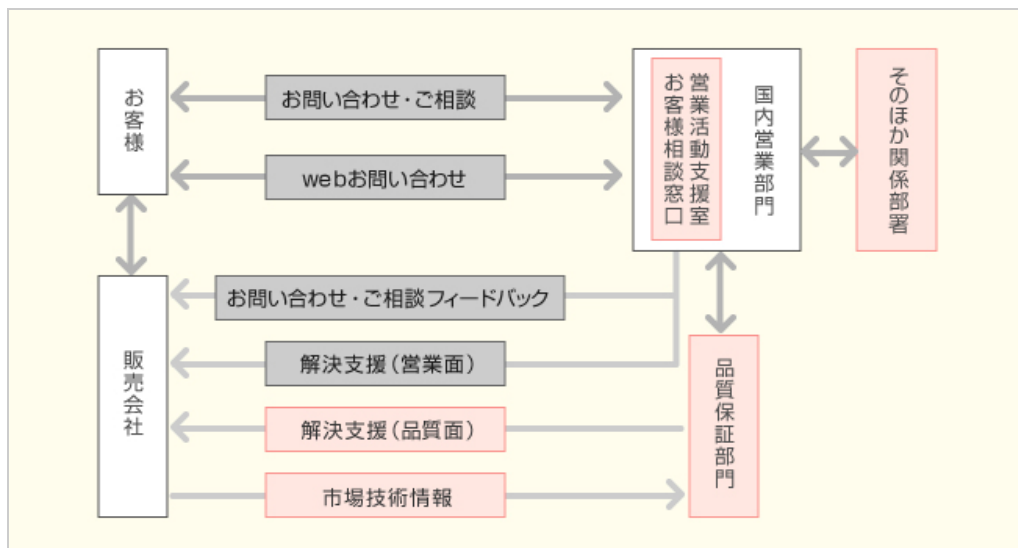
2012年度の総受付件数は、9,661件（前年比26%増）となりました。

■受付内容の内訳（2012年度実績*）



*同一案件複数受付含む

■お客様対応体制（国内の例）



海外のお客様への情報発信

海外のお客様向けには、日野自動車発行の広報誌「Hino Cares」（英語版、スペイン語版、フランス語版、アラビア語版、インドネシア語版、タイ語版、繁体字中国語版）を通じて、日野自動車の車づくりにかける想い、日野の合言葉である「トータルサポートHINO」の海外での実践事例を発信しています。

また、同誌では各国のサービス情報や、車両整備上のヒントを提供したり、お客様紹介ページでお客様に日野車について語っていただく機会を設けるなど、日野自動車はお客様満足の向上に取り組んでいます。

☞ 「Hino Cares」はこちら ☞

また、日野自動車の海外向けウェブサイトであるグローバルサイトでは、海外のお客様が自国の販売・サービスネットワークを簡単に探すことのできる検索機能を設けております。海外のお客様からの問い合わせにはグローバルサイトを通じ日野自動車に対応しています。

CS（Customer Satisfaction：お客様満足度）調査の実施と活用の取り組み

日野自動車では、お客様の期待にお応えするために、日野自動車の商品やサービスをご利用いただいている国内のお客様にアンケートを実施し、集計結果を定期的に販売会社にフィードバックすることで、お客様満足の向上活動を推進しています。

お客様からいただいたご意見については、お客様の満足と不満足の原因を探る貴重な資料とさせていただき、お客様対応の最適な方法を販売会社と協力して策定し、実施するよう努めています。

1. アンケート概要 <調査期間、および有効回答数について>

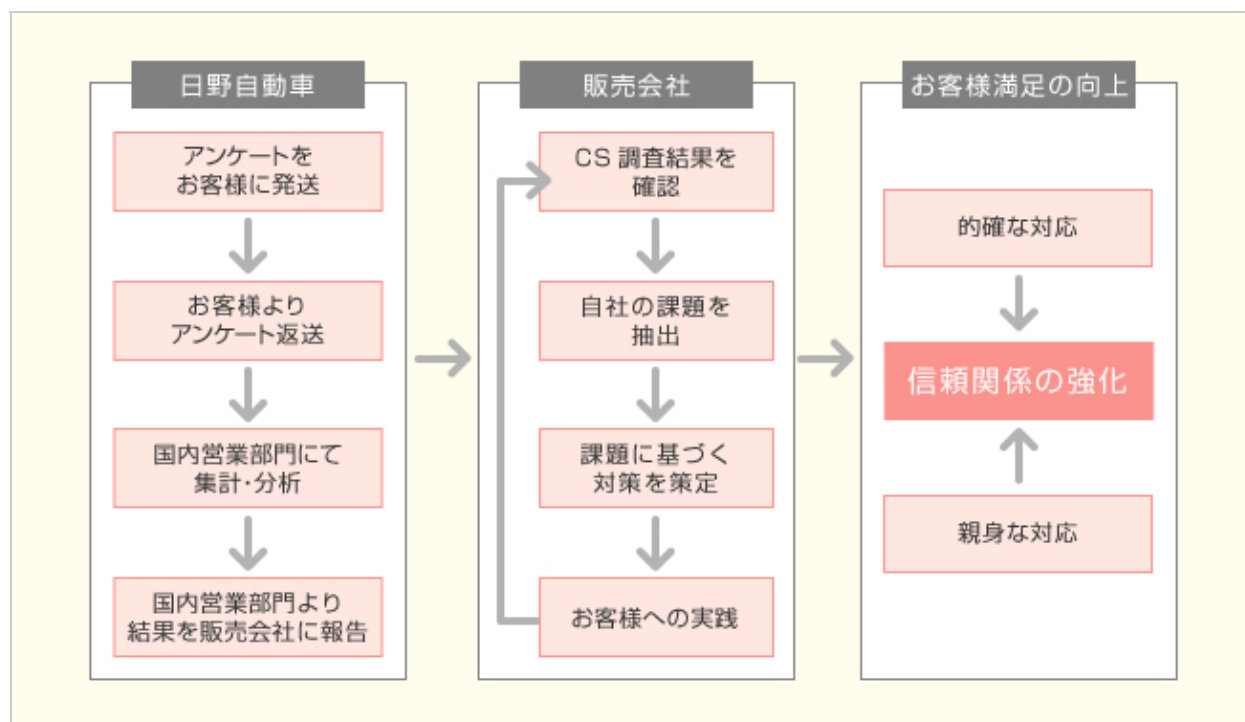
調査期間	2012年1月～12月
対象抽出条件	上記期間に新車購入または整備工場を利用いただいたお客様より、一定条件のもとで抽出した方に選択式アンケートを実施
有効回答数	<ul style="list-style-type: none"> ● 新車購入対象者 3,235件 ● 整備工場の利用者 7,318件

2. アンケート調査結果

「新車の再購入」「整備工場の再利用」に関する質問では約70%超のお客様から、日野を利用することに肯定的な回答をいただきました。

一方30%近くのお客様は、「どちらとも言えない」と回答された場合も含め否定的な回答をされており、なお一層のお客様満足向上に向けた努力が必要だと再認識しました。

■お客様の声（アンケート結果）を活かす体制



販売会社におけるCS研修

お客様により満足していただくために、CS向上策の一環として、さまざまな販売会社向けCS研修を実施しており、集合研修におけるCS講座の実施（2012年度2回）、販売会社への講師派遣（2012年度実績3社10回）などの支援をおこなっています。



海外販売会社においても、CSコンテスト、スキルコンテストなどの開催により、サービス技術の向上に努めるなどCS向上を図っています。昨年度は各国での開催に加え、地域大会を開催しました。日野自動車は、コンテスト開催に対して、情報提供などの支援をおこなっており、今後も支援の範囲、内容を充実させていきます。



中近東・北アフリカ地域大会



中南米地域大会



タイCSコンテスト

CS通信の発行

CS活動を通じたお客様との感動体験を国内の販売会社間で共有するために「お客様に喜んでいただいた」「お客様の言葉に感動した」などの事例を全国から募集し、月刊の『CS通信』や年1回制作の『感動体験ムービー』に編集して配信しています。

日野自動車では、販売会社社員が、仲間の感動体験に共感することで、CS活動の大切さを認識し、お客様満足の向上に向け自ら行動できるよう、これからも事例紹介を続けていきます。

車両を適切に扱っていただくために

トラックやバスは、乗用車よりも用途が幅広く、何をどのように運ぶかにより、駆動軸やエンジン、車の全長・重量等の構造が異なります。販売に際してはトラックやバスの詳細仕様や使用方法をきちんと説明し、お客様にご理解いただいたうえで、安全で快適に運行していただけるよう努めています。そのために販売会社のスタッフ向けの勉強会や研修をおこなっています。

品質保証の取り組み

品質保証の取り組みに対する考え方

日野自動車では「環境と安全のフロントランナー」を目指しており、燃費向上、排出ガスの削減、騒音低減、安全性の向上など、安全で長くご愛用いただける商品を提供することが車両メーカーとしての社会的責任と考えています。

「お客様第一」と「品質優先」の行動規範のもと、出荷品質の確保およびお客様に満足していただける品質とサービスを提供できるよう、取り組みを推進しています。

商品・サービスの品質管理

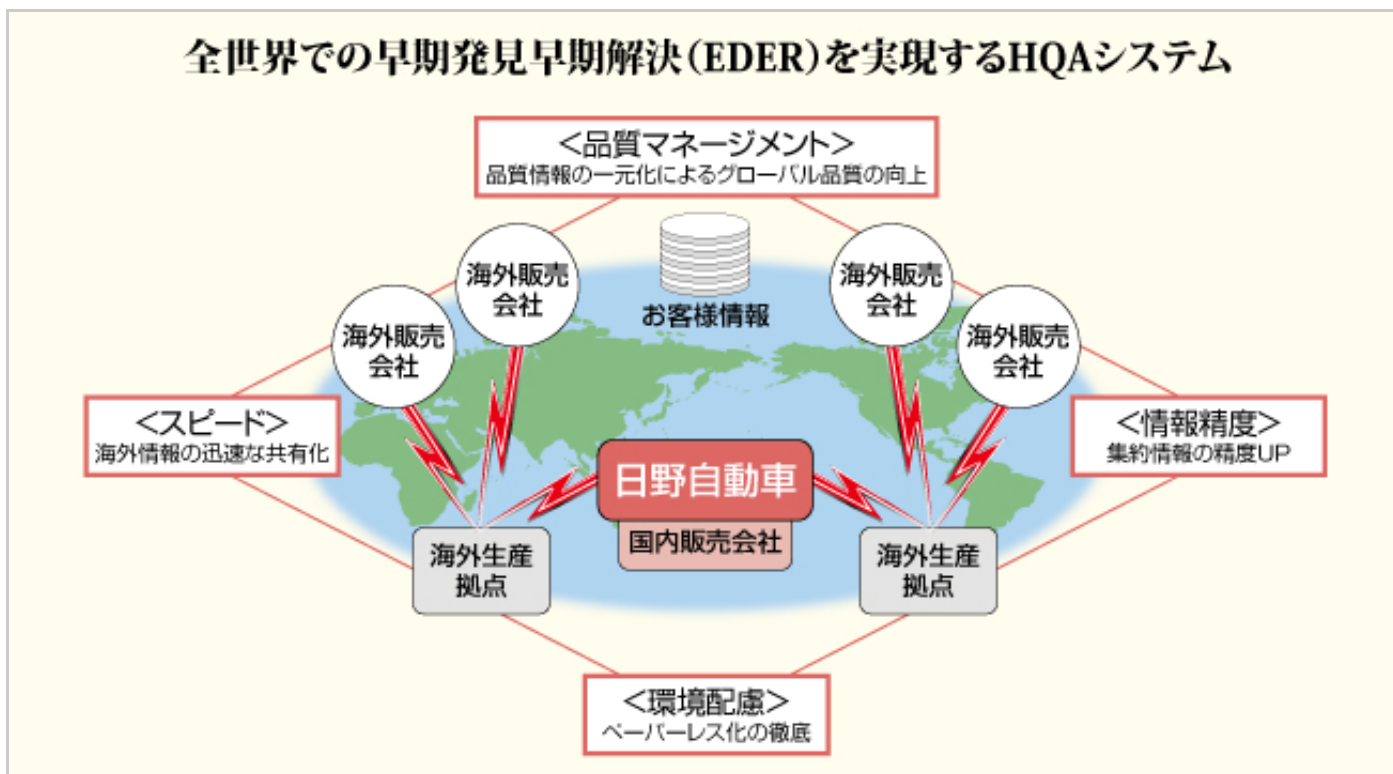
商品・サービスの品質向上のために、販売会社と一体となりお客様の声を収集する体制を構築、品質情報への迅速な対応を図っています。

2006年度からはHQAシステム（Hino Quality Assurance System:日野統合品質情報システム）を国内販売会社を対象に導入し、情報入手のスピードアップとともに迅速な情報展開を実施しています。さらに2008年度からはグローバルに対応するために、海外販売会社にも導入を開始、現在では日野車が活躍しているほぼ全市場に展開しました。

このシステムにより国内外の市場で発生した品質情報を迅速に集約することが可能となり、品質に関する問題点の早期発見早期解決（EDER:Early Detection Early Resolution）が実現しました。

さらに、2013年度からは海外生産拠点での生産増加、サプライヤーのグローバル化に対応するべく、「HQAシステム」を「G-HQAシステム（Global Hino Quality Assurance System）」へ進化させ、海外生産拠点の情報を集約・一元管理することで、より一層の情報伝達の効率化を図り、世界のお客様の要望に迅速な対応ができるよう努力をしていきます。

■お客様の要望にグローバルに対応する仕組み

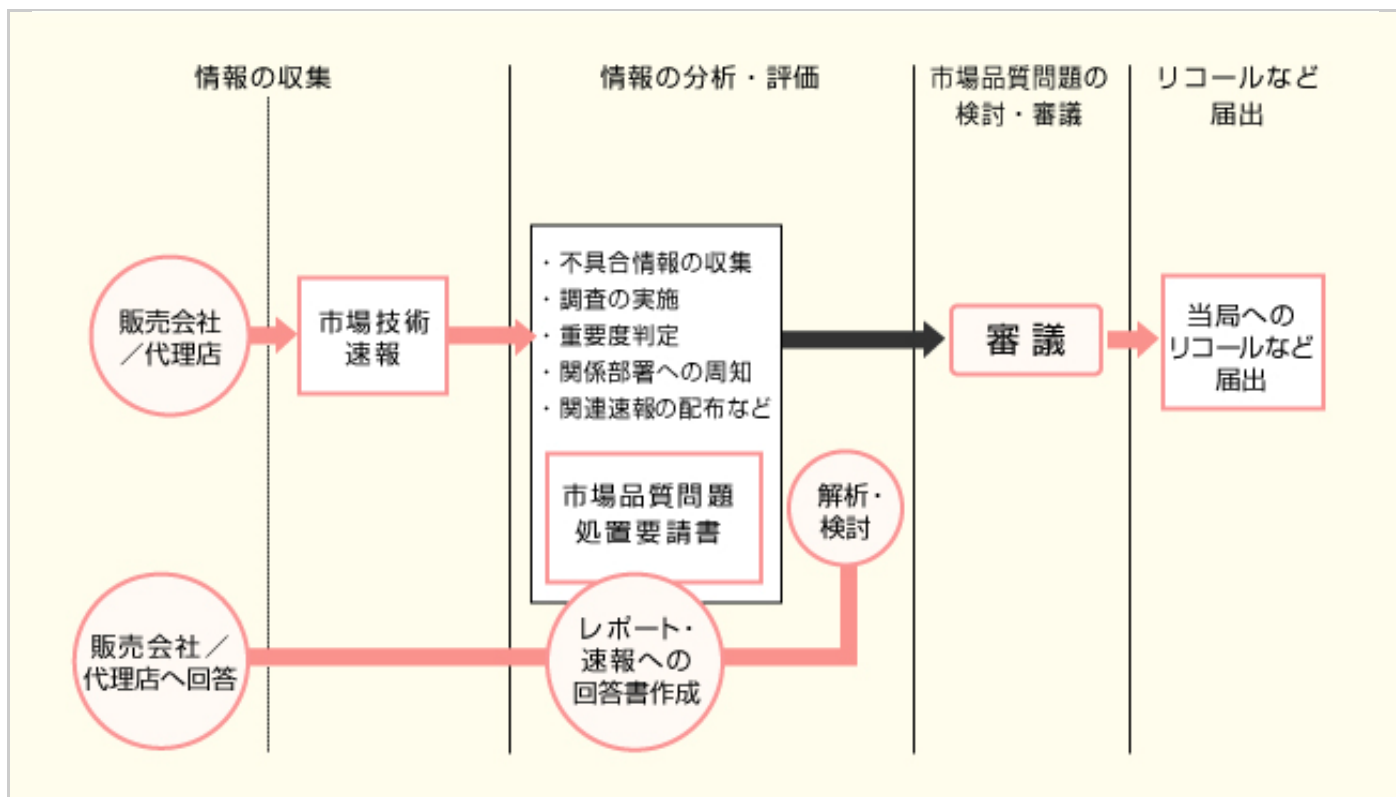


商品・サービスに関する情報開示

日野自動車は安全を第一に考えており、車両の不具合については、客観的事実に基づく適切な措置を講じるとともに、各国のルールに従って情報を開示しています。

日本国内のリコールに関する詳細情報はこちらをご覧ください。

■改善措置などに関するフローチャート



■過去3年間のリコール・改善件数（国内）

（単位：件）

内容	2010年度	2011年度	2012年度
リコール*1	17	13	13
改善対策*2	1	2	0
サービスキャンペーン*3	8	7	5

*1 リコール：同一の型式で一定範囲の自動車等またはタイヤ、チャイルドシートについて、道路運送車両の保安基準に適合していないまたは適合しなくなるおそれがある状態で、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカー等が、保安基準に適合させるために必要な改善措置をおこなうこと

*2 改善対策：リコール届出と異なり、道路運送車両の保安基準に規定はされていないが、不具合が発生した場合に安全の確保および環境の保全上看過できない状態であって、かつ、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカー等が、必要な改善措置をおこなうこと

*3 サービスキャンペーン：リコール届出や改善対策届出に該当しないような不具合で、商品性・品質の改善措置をおこなうこと

安全に対する基本的考え方

日野自動車は安全を第一に考えており、究極の願いである「交通事故死傷者ゼロ」を目指した商品開発を進めています。そのアプローチとして、車・人・道路の「三位一体の取り組み」を進めること、「継続的な交通事故の調査・分析結果とお客様の声」を安全技術開発、商品開発に活かすことが重要と考えています。

死傷者ゼロに向けた安全設計の考え方「CAPS^{*1}」

PCS^{*2} (Pre-Crash Safety:プリクラッシュセーフティ・衝突被害軽減ブレーキシステム) やVSC^{*3} (Vehicle Stability control:ビークルスタビリティコントロール・車両安定制御システム) に代表される予防安全技術から、EGIS (Emergency Guard Impact Safety : エマージェンシーガードインパクトセーフティ・衝突時にドライバーを保護する技術の総称) キャブに代表される衝突安全技術まで、車の運行にかかわるさまざまな場面で安全な運行を総合的にサポートするというのがトータルセーフティ思想CAPS (キャップス) の考え方です。日野の車に乗っていただくお客様だけでなく、すべての道路利用者の安全を念頭に新たな安全技術を開発するとともに、その普及に取り組んでいきます。

*1: CAPS : Combined Active and Passive Safety

*2: “PCS” はトヨタ自動車 (株) の登録商標です

*3: “VSC” はトヨタ自動車 (株) の登録商標です

安全技術・装備

■PCS、ドライバーモニター、車線逸脱警報

PCSは万一の追突事故の恐れを検知するとドライバーに警報でブレーキ操作を促し、追突事故の可能性が高くなると自動的にブレーキを作動させて速度を低減、衝突被害の軽減に寄与するシステムです。ドライバーモニターはモニターカメラにより走行中のドライバーの顔の方向や眼の状態を確認し、追突の可能性がありながらドライバーが正面を見ていない場合などはドライバーに警報音で警告、さらに追突の可能性が高まるとPCSを早期に作動させます。また、車線逸脱警報はカメラにより両側の車線を検出し、車線から逸脱しそうになるとドライバーに警報し回避操作を促します。



■ワイドビューピラー&2面鏡式ミラー

市街地走行では交差点右左折時の事故の未然防止が期待されています。ワイドビューピラーは強度を確保しながらピラー断面をできるだけ細くすることにより、運転席からの視認性を大きく向上させました。ドライバーによる歩行者等のより早い認知を助け事故の防止に貢献します。2面鏡式ミラーは左右の車両側方の視界エリアを拡大し、歩行者等の早期発見により巻き込み事故防止等に貢献します。



安全運転講習会等の開催

車の安全技術をより一層進化させることとともに、「三位一体の取り組み」の重要な一翼を担う「人」の部分に積極的にかかわるために、東京都羽村市にあるお客様テクニカルセンターを中心に安全運転講習会を開催しています。また車の新しい安全装備を実際に試乗して体験していただき、その装置の使い方はじめ、有効性を直接理解していただく試乗会をおこなっています。

☒ 「お客様テクニカルセンター」