SPECIAL FEATURE

特集❷ 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、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。

中東にてインフラ整備で活躍したZY240

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ていただきたい」――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、メカニックが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、接客応対の技術や、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事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

HINO サステナビリティレポート 2018

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ことがあります」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、日野自動車が育てた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、ニーズや期待があるということです。

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)

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が、お客様の喜ぶ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ことで、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。