

安全 健康 ▶ 品質 人権の尊重 人づくり・働き方 サプライチェーン 社会貢献活動

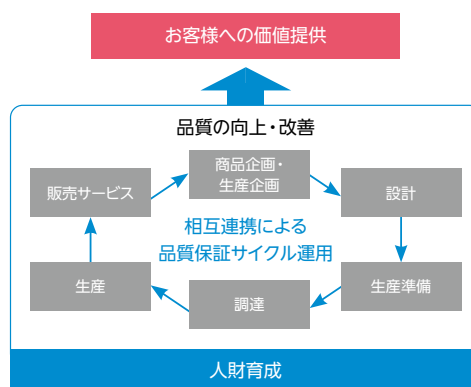
品質

基本的な考え方

日野自動車は、創業以来品質を大切にしており、製品・サービスを通じてお客様や社会が「安心・安全」と感じていただける価値や品質を提供することが、当社の責任であると考えています。トラック・バスを生産し、お客様にご利用いただき、その役割を終えるまで、常に「改善」を目的としたPDCAサイクルを回し続け、品質の向上を追求し続けることを品質保証マネジメントの基本としています。「お客様第一」と「品質第一」という行動規範のもと、お客様と社会から信頼されるトラック・バスメーカーであり続けるため、日々製品・サービスの「品質」と向き合い、磨き続けていきます。

品質保証の推進体制

日野自動車では企画・設計・生産準備・調達・生産・販売・アフターサービスのすべてのプロセスに従事する社員一人ひとりの品質向上に向けた改善と、相互プロセス間で連携した品質保証サイクルの適正運用との両輪が機能することで、初めてお客様と社会の信頼に応え得る製品・サービスの提供につながると考えています。各プロセスで企業活動の基盤のひとつである人財育成を進め、さらなる品質向上に挑み続けます。



不具合の未然防止に向けた取り組み

◆設計段階における不具合の原因潰し込み

日野自動車では製品の不具合への対処については、各製造プロセスの初期段階で発見・改善を図ることを理想としており、設計の初期段階から関係者間で問題点を徹底議論し、図面の品質を高めていく取り組みを進めています。現地・現物による質の高いデザインレビュー（デザインを確認・研鑽するステップ）をおこない、常に高品質な製品の生産を目指します。

◆日野統合品質情報システム(Global Hino Quality Assurance System = G-HQA)を活用した品質情報共有

日野自動車は、品質に関する問題点の早期発見、早期解決の手法などを国内外のグループ会社を含め、迅速に情報共有できるよう、2013年度より段階的に情報管理体制の構築をおこなっています。

安全 健康 ▶ 品質 人権の尊重 人づくり・働き方 サプライチェーン 社会貢献活動

今後はさらに体制強化を図り、世界中の市場においても、お客様のご要望に迅速に対応するほか、不具合の再発防止や品質レベルのさらなる向上を実現します。

品質に対する社員意識向上に向けた取り組み

◆TQM※¹活動

日野自動車は、社会とお客様のニーズにお応えする製品・サービスの質向上を目指し、実務者から基幹職にいたる各職層で、小集団改善活動※²や職場マネジメント改善活動を推進しています。毎年、世界中の日野グループを対象に各種大会を企画・開催し、優秀な改善事例を通じて手法、姿勢を学び、理解することで、相互研鑽を図るとともに、グループ内全体のレベルアップにつなげています。

※¹ TQM:Total Quality Management (総合的品質管理)

※² 小集団改善活動：同じ職場内で品質改善を目的に、グループで課題を見つけ解決する自主的な活動です。メンバー同士の理解を深め職場の活性化を図るとともに、お互いの刺激が成長の機会にもなっています



オール日野TQM大会 委員長挨拶

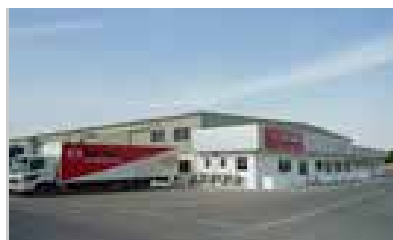


TQMグローバル大会

◆学習機会の充実

日野自動車では「お客様の安全・安心確保」の視点を社員一人ひとりが決して忘れることのないよう、2015年度より毎年11月の品質月間に『品質展示会』を開催しています。また2018年4月には社内に「品質学習館」を開設し、すべての社員が日野自動車における品質の現状について学び、「お客様第一・品質第一」の意識を風化させないための取り組みを強化しています。

また、お客様と直接接する機会の多い国内外の販売会社では、部品の迅速な供給体制と高い整備技術等を習得するための体制づくりを進めています。国内には21世紀センター（八王子市）と神戸研修センターおよび相模原研修センター、海外では中近東と中南米にサービス支援拠点を設置し、さらなる品質向上を支援しています。そのほか、次世代の国内販売会社を担う中核人材育成プログラムである「サービスマスターコース」を2003年より開講しています。このプログラムでは、参加者はサービスエンジニアに求められる高度な整備・診断技術の習得に加え、製品や関係法令などの知識、接客対応、整備工場運営のためのマネジメントなど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を担当する部署で活躍しています。



中近東研修センター



「品質展示会」の様子



第15期生サービスマスターコース修了式

安全 健康 ▶ 品質 人権の尊重 人づくり・働き方 サプライチェーン 社会貢献活動

◆日野グループ内の表彰制度

国内の販売会社では、毎年、「全国販売会社サービス技術コンクール」を開催しています。2019年度で48回を数えたこのコンクールは、販売会社のサービスエンジニアが整備技術、フロントアドバイザーがお客様対応力を競い合い、自ら研鑽することで技術レベルを向上させ、お客様へ質の高いサービスを提供することを目的に開催しています。

●第48回サービス技術コンクール競技結果(総合競技)

	販売会社
最優秀賞(1位)	愛知日野自動車
優秀賞(2位)	東京日野自動車
優良賞(3位)	九州日野自動車
殊勲賞(3チーム)	西東北日野自動車
	群馬日野自動車
	広島日野自動車

(出場販売会社) 北海道日野自動車／西東北日野自動車／宮城日野自動車／群馬日野自動車／千葉日野自動車*／東京日野自動車／静岡日野自動車*／愛知日野自動車／富山日野自動車／滋賀日野自動車／岡山日野自動車／広島日野自動車／愛媛日野自動車／九州日野自動車
(※：特別選抜)



フロント競技(お客様対応)



表彰式

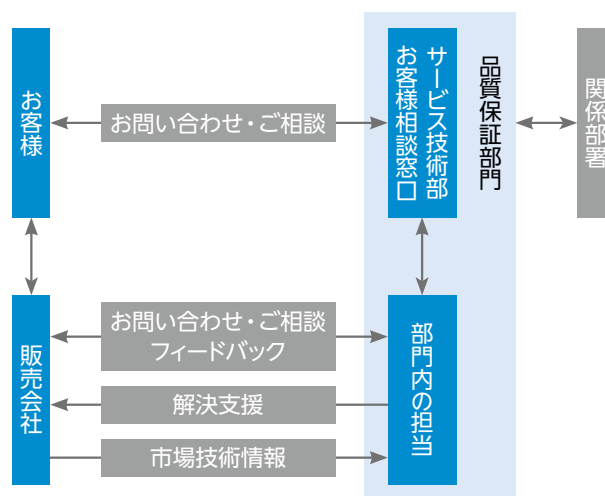


受賞した販売会社

お客様相談窓口の活動(国内)

「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。お客様に「電話してよかった」と感じていただけるよう、「迅速」「的確」をモットーに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。

●お客様対応体制(国内)



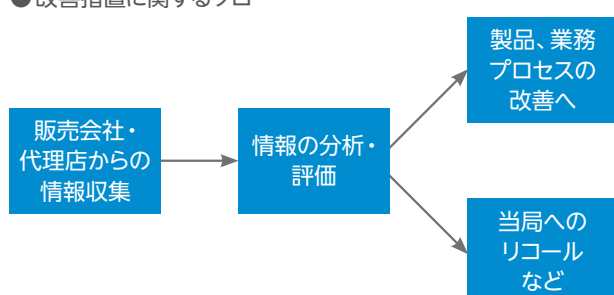
安全 健康 > 品質 人権の尊重 人づくり・働き方 サプライチェーン 社会貢献活動

品質不具合(リコールなど)への対応と実績

日野自動車は、お客様と社会の安全確保を最優先し、ご迷惑をおかけすることのないよう、品質不具合を未然に防ぐことが大切であると考えています。お客様の安全、計画的な運行を実現するために、品質情報を漏れなく収集し、迅速かつ適切に対応するための体制を整えています。

直近3年のリコール等の不具合対応状況は以下のとおりであり、全件について適切に対応しています。

●改善措置に関するフロー



●不具合対応状況

(単位: 件)

	2017年度	2018年度	2019年度
リコール ^{※1}	18	21	14
改善対策 ^{※2}	3	0	1
サービスキャンペーン ^{※3}	1	12	12

以下は国土交通省の定義による

※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恐れがある状態で、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

今後の取り組み

日野自動車ではお客様、そして社会にさらなる安心・安全をお届けするために、品質不具合を根絶するという究極の目標達成を目指し、今後も不具合の未然防止と社員意識向上の両面の取り組みを地道に続け、さらなる品質向上に努めます。