

社会性報告

ステークホルダーとともに

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：現代の名工へ続く、日野学園の人づくり」
- ☑ 「特集：最新技術の宝庫を整備士養成学校へ」

お客様満足向上に対する考え方

日野自動車では、「HINO基本理念」のCSRメッセージに「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」を掲げ、お客様との信頼関係を構築したいと考えています。

「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、社員一人ひとり、またすべての部署がお客様の声に耳を傾け、お客様満足の向上と商品の開発に取り組んでいます。

（\*）トータルサポート(=TS)

日野自動車は、お客様に車両を提供するだけでなく、販売後のサポート・サービスを一層充実させ、世界中のお客様の多様なニーズにお応えする「トータルサポート」を今後さらに推進することで、“選ばれ続けるHINO”を目指します。

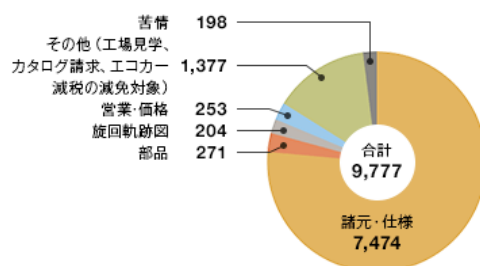
お客様相談窓口の活動（日本）

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。

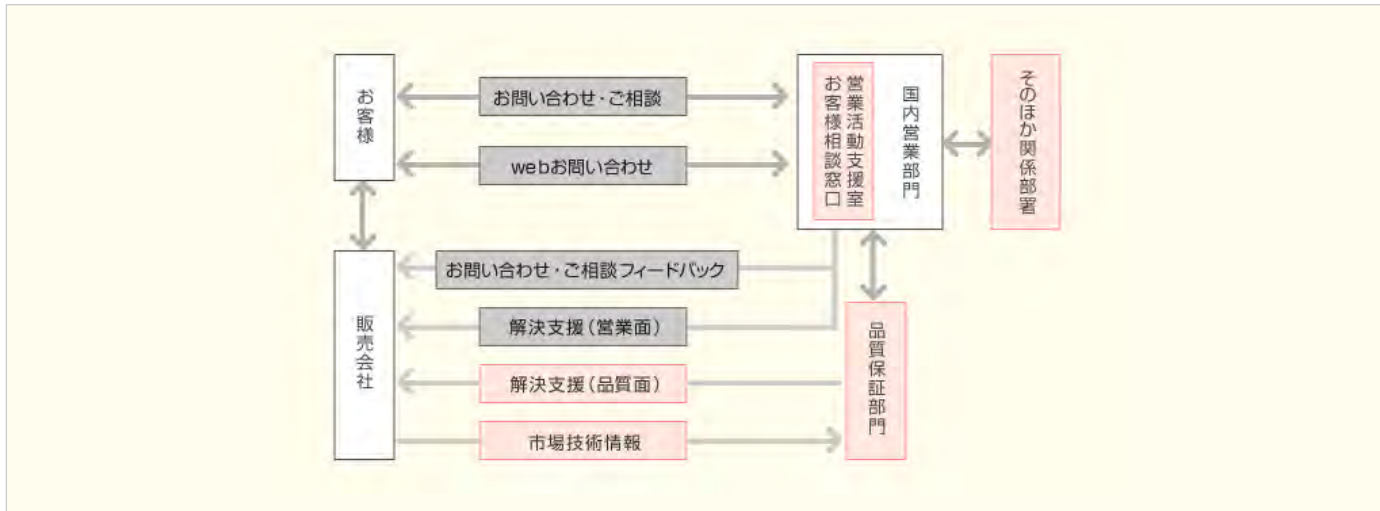
2014年度の総受付件数は、9,777件（前年比102%）となりました。

■ 受付内容の内訳（2014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」（7ヶ国語）を通じて、日野自動車の車づくりにかける想い、「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の提供をおこない、お客様に日野車について語っていただくページを設けるなど、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、海外のお客様向けに販売・サービスネットワークの検索機能を設けています。

## 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、国内のお客様にアンケートを実施し、集計結果を毎年国内すべての販売会社にフィードバックしています。

いただいたご意見については貴重な資料とさせていただきます、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。

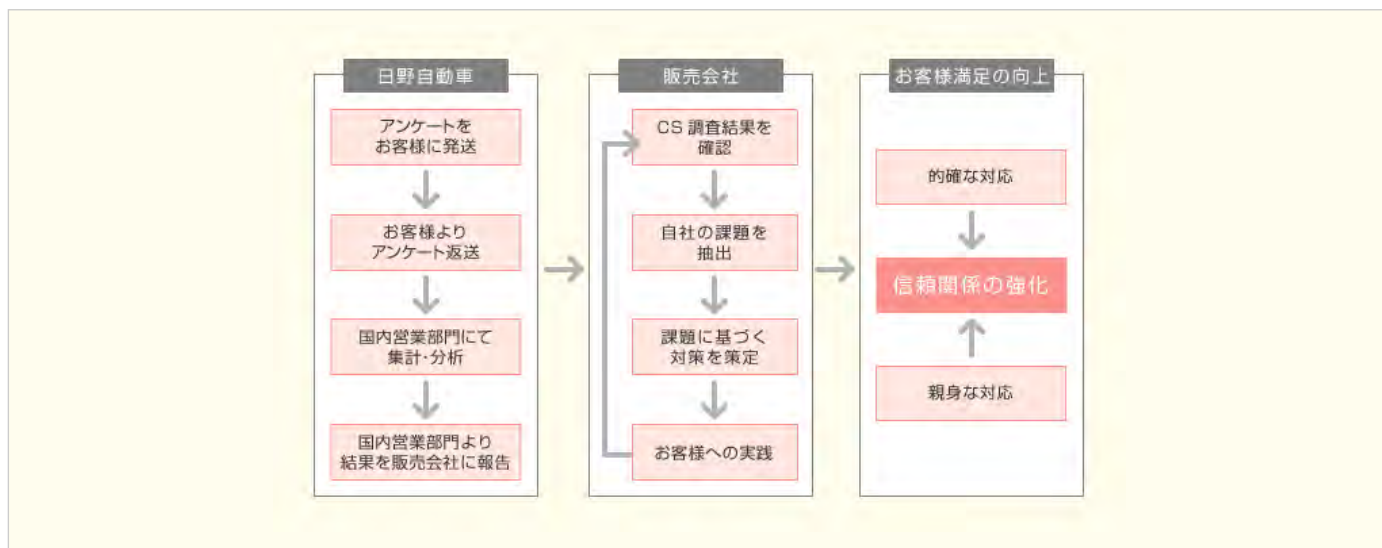
### アンケート概要 <調査期間、および有効回答数について>

調査期間	2014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"> <li>新車購入対象者 3,631件</li> <li>整備工場の利用者 5,451件</li> </ul>

### アンケート調査結果

『新車』『整備』とも、総合満足度を左右する5項目（事前の提案力・お客様への対応力・商品魅力度・事後の問題解決・利用のしやすさ）の影響度から課題を抽出しています。『新車』は商談中の（お客様への対応力）、『整備』では整備品質そのものの（商品魅力度）影響度が最も高い結果でした。

## ■ 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

CS向上策の一環として、さまざまな国内販売会社向けCS研修の実施や、集合研修におけるCS講座の実施（2014年度5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コンテストや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、CS向上を図っています。2012年からは各国での開催に加え、地域大会も開催しています。日野自動車は、コンテストに対する情報提供などの支援を海外販売会社に対しておこなっており、今後も支援の内容を充実させていきます。



TSコンテスト（タイ）



スキルコンテスト（オーストラリア）



中南米地区サービス・スキルコンテスト（エクアドル）

### 車両を適切に扱っていただくために

トラックやバスは、乗用車と比べ用途が幅広く、何をどのように運ぶかにより、駆動軸や車の全長・重量などの構造やエンジンがそれぞれ異なります。販売に際しては詳細仕様や使用方法を的確に伝えることが重要だと考えています。そのために販売会社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」であることを目指しています。燃費向上、排出ガスの削減、さらなる安全性の向上など、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だと考えています。

「お客様第一」と「品質優先」の行動規範のもと、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、迅速な対応を図っています。

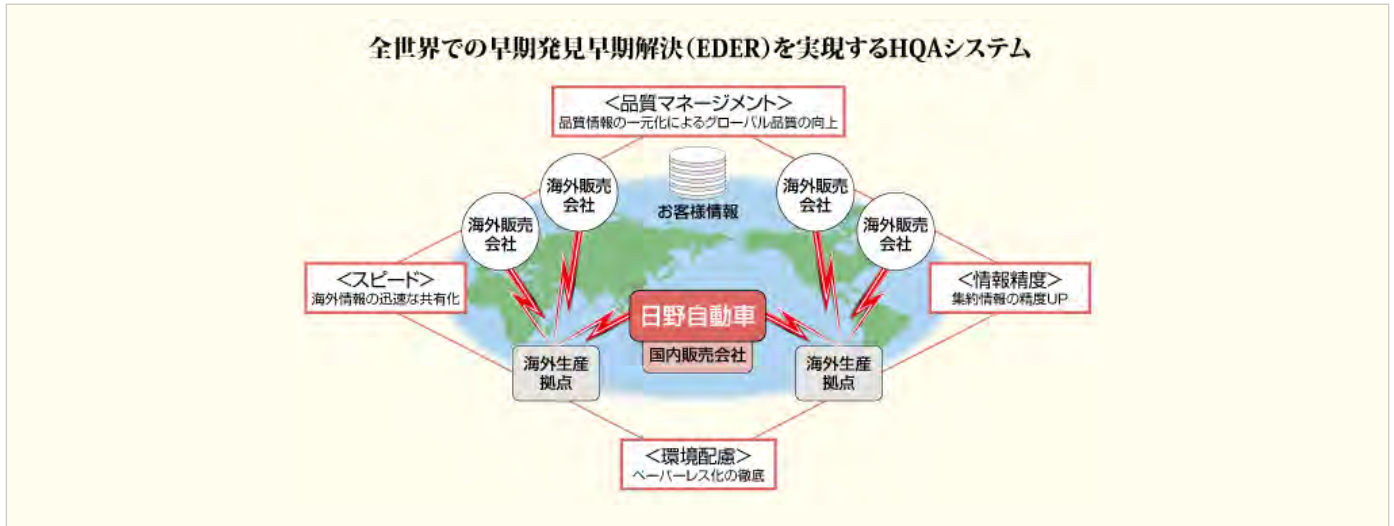
2006年度からはHQAシステム（Hino Quality Assurance System:日野統合品質情報システム）を国内販売会社に導入し、迅速な情報入手と情報展開を実施しています。2008年度からは海外販売会社にも導入を開始、現在では日野車が活躍しているほぼ全市場に展開しています。

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より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さらなる早期発見早期解決（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・一元管理することを実現。2014年度以降は、品質情報にかかわる部品の管理も含めた情報管理システムの強化をおこなうことで、より一層の情報伝達効率化を図り、世界のお客様の要望に迅速に対応できるよう、継続した改善の取り組みに努めます。

また2014年度の活動として、「お客様の声講演会」や品質展示会等を通して社員の品質意識の醸成も推進しました。

### ■ 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最重要事項の一つと考えており、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

- 販売会社より情報の収集
- 情報の分析・評価
- 当局へのリコールなどの届出

### ■ 過去3年間のリコール・改善件数（国内）

（単位：件）

内容	2012年度	2013年度	2014年度
リコール*1	13	16	12
改善対策*2	0	0	0
サービスキャンペーン*3	5	4	2

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

### 安全に対する基本的な考え方

日野自動車では安全に重きを置き、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。その実現には、車・人・道路の「三位一体の取り組み」を進め、「継続的な交通事故の調査・分析結果とお客様の声」を安全技術開発や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）などの予防安全技術から、EGIS（Emergency Guard Impact Safety：エマーゲ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の被害の軽減に寄与する技術の総称）キャブに代表される衝突安全技術まで、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。お客様だけでなく、すべての道路利用者の安全を念頭に置き、新たな安全技術の開発と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

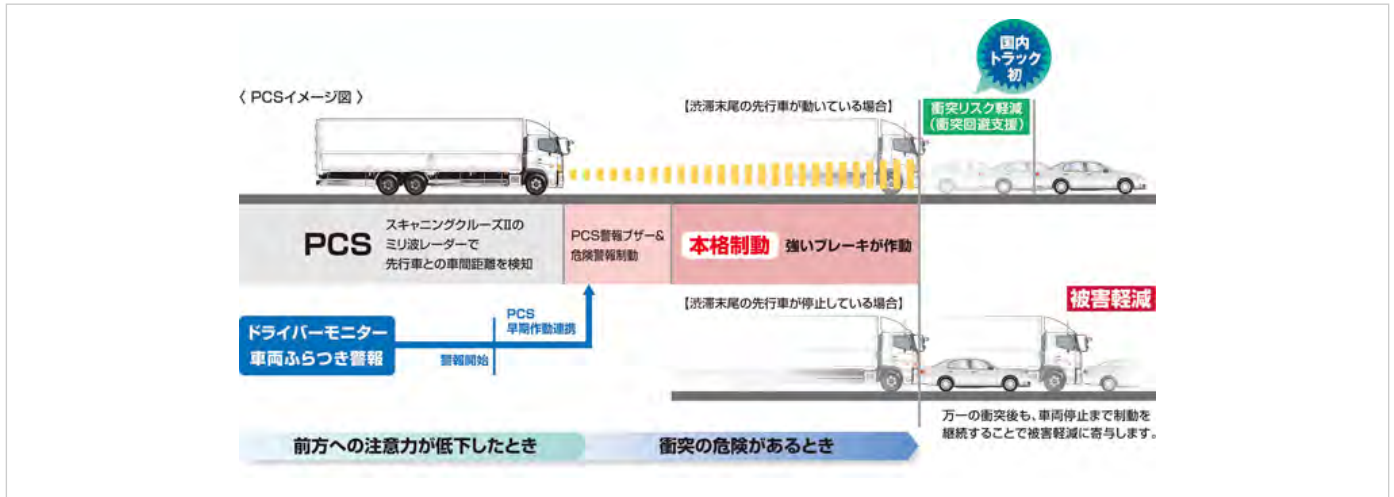
## 安全技術・装備

### PCS、ドライバーモニター、車線逸脱警報、左右バランスモニター

PCSは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いと判断す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したり衝突回避を支援するシステムです。ドライバーモニターは、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、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、追突の危険性が高いと判断するとPCSを早期に作動させます。また、車線逸脱警報は、カメラにより車線を検出し、逸脱しそうになると警報を発します。

積載コンテナ輸送用のトラクターでは、「左右バランスモニター」が、コンテナ搭載時にトラクターの傾き変化を測定、ドライバーに傾きを知らせることで偏荷重状態での走行の危険の軽減に寄与することが期待できます。

### ■ PCSイメージ図



### ワイドビュービラー&2面鏡式ミラー

ワイドビュービラーは強度を確保しながら断面を細くすることにより、運転席からの視認性をより一層向上させました。交差点での歩行者などのより早い認知を助け、事故の防止に貢献します。左右の車両側方の視界エリアを拡大した2面鏡式ミラーも歩行者などの早期発見を助け、巻き込み事故防止などに寄与します。



### 安全運転講習会などの開催

「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、お客様テクニカルセンター（東京都羽村市）を中心に安全運転講習会を開催しています。また、新しい安全装備を実際に試乗して体験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」

## ユニバーサルデザインへの取り組みについて

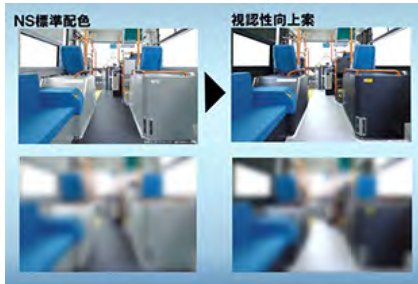
日野自動車では、乗る人すべてにやさしいユニバーサルデザインを実現すべく、あらゆる商品の開発にその考え方を展開しています。

物の移動を担うトラックは、ドライバーにとっては運転席が仕事場であり、長い時間を過ごす場にもなります。

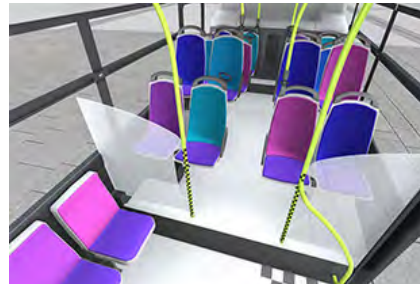
このことを踏まえ、使いやすさ・居心地のよさを重視してデザインしています。

またバスでは、ドライバーの使いやすさ、居心地のよさも重視していますが、お子様や高齢者など、どんな乗客にも利用しやすく、車内で快適に過ごしていただけるようデザインしています。

### 次世代モビリティバスの室内デザイン



バス利用時、色の明暗のみで通路を識別している方にも安心して利用いただけるように、フロアとトリムの明度差を入れ替え、通路の識別性を向上。



2004年1月に国土交通省が普及の目的で創設した認定制度の「標準仕様ノンステップバス」の考え方にに基づきながら、より一層楽しいイメージでの室内デザイン案。

### 日野デュトロ搭載のユニバーサルデザイン例「ワイドビューピラー」



左右の目視差を利用することによって、フロントピラーが透けて見える安全技術をデザイン