

もっと走る もっと運ぶ もっと稼ぐ

FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE

JANUARY 2015 [No.033]

1

[ユーザーレポート] 輸送プラスアルファを提供する
物流ソリューションへ (株式会社エスラインギフ)

[経営改善講座] 「人づくりの小集団活動」をスムーズに導入するには

[特集] 新春メッセージ

三菱ふそうトラック・バス株式会社 取締役副社長 末廣明夫
三菱ふそうセールスジャパン 本部長

“顧客満足”の先にあるもの

All for you


FUSO

もっと
もっと
Good
サポート
宣言!

MITSUBISHI FUSO TRUCK & BUS CORPORATION

成長のチカラ

岐阜県羽島郡

株式会社エスラインギフ

かつて「岐阜トラック運輸株式会社」として設立し、貨物運送事業を中心として発展。持株会社である株式会社エスラインのもと、傘下となる21グループの中核となる存在が、株式会社エスラインギフである。2年後に70周年を控え、これまでの幹線輸送だけに偏重しない新たな物流ソリューションを模索し着実に成果を上げている同社の経営方針について、副社長 村瀬博三氏にお話を伺った。

代表取締役副社長 **村瀬 博三** 氏

「今後は業務ごとの収入ウェイトをコントロールすることが大事」

法人名：株式会社エスラインギフ

本社：岐阜県羽島郡岐南町平成4丁目68番地

設立：昭和22年3月

代表取締役社長：山口 嘉彦

社員数：2005名

保有車両：1284台



経営のモットー

和

スピード (迅速)

サービス (親切)

セーフティ (確実)

輸送プラスアルファを実践し 若手の人材育成にも注力。

2年後の70周年を見据え、新たな物流サービスへ。



乗務員をはじめとする活気に満ちた事務所



主に管理を担当する部署では女性社員も多く活躍

グループの中核を担い 幅広い輸送事業を展開

グループ連結で年商400億円超を誇るエスライングループ。持株会社である株式会社エスラインを親会社としながら、グループの中核企業として輸送サービスや物流ソリューションを展開するのが、岐阜県羽島郡に本社を構える株式会社エスラインギフである。グループの中核というだけあって、施設や車両数の規模はグループ随一を誇り、路線事業など従来からの輸送事業を幅広く手がけている。輸送エリアは東海道を中心とし、グループを含めることで、北海道や九州・鹿児島までもカバーする。

「岐阜ならではの特徴として、かつてはアパレル関係の積み荷が主流でありましたが、近年では家電などの量販関係、住宅関係など雑多な生活雑貨が増えている傾向にあります」

荷主のトレンドについてそう語るのは、取締役副社長 村瀬博三氏。家電や家具などのウェイトが好調であるため、今後も伸ばしていきたいという狙いがある。また、これまでは主に法人向けの事業を展開してきたが、近年では商品の組立や設置などの作業が付随するような個人向けサービスも始めている。



輸送プラスアルファによって 付加価値のある物流サービスを

「輸送そのものに関しては、他社に負けない自負があります。しかし、いま業界に求められているものは、“運ぶ”ということだけではありません。プラスアルファの要素を今後は売り込んでいきたいと考えています」

村瀬副社長がそう語るように、従来の輸送だけに縛られることなく、自社の物流倉庫等の施設をストックポイントとして提供し、保管・加工などといった付加価値をつける物流事業にも注力している。

「例えば、コンビニエンスストアのお弁当に貼るシールが挙げられます。印刷工場からロールの状態でも運ばれてきたシールを、小分けにして、規定のサイズに裁断し、届けるということも行っています。このように、荷主のオーダーによって「どういった仕様のもを、どれだけ、いつまでに用意するのか」といった情報連携によって、プラスアルファのバリューを付加する事業に重点を置いています」

他に、家電の輸送に設置作業なども含めたことも好評だ。大手量販店の依頼のもと、家電を輸送する過程で、ドライバーの他に技術者のような立場となるスタッフも同行し、届け先で設置作業に当たる。エスラインギフのような規模のある企業がこうしたサービスを展開することで、量販店のニーズと信頼の獲得につながっている。

「今でも電気関係の技術に長けたドライバーはいますが、今後は、電気工事士の資格を有するような人材も確保していきたいと考えています。ドライバーはもちろんですが、今後は人手対策がすべてにおいて重要課題になるでしょう」



長距離輸送を担う大型車両は 322 台が活躍。
社名の「エス」は、speed、service、safety の頭文字より



自社が所有する物流倉庫（岐阜支店）

ドライバー不足と高齢化対策として 新卒の若手を積極的に育成

ドライバー不足への危機感も高く、人材の確保にも積極的に乗り出している。現在、同社が抱える長距離ドライバーの平均年齢は47歳であるため、脱高齢化も図る必要がある。そうした対策として同社が取り組んでいるのが、高校の新卒採用だ。

「中途採用も行っていますが、ベースとしては新卒採用をし、若い人材を育てていくことに重点を置いています。なかには教習所以外で運転したことのない新人もおります。4月に研修を行う際、キーを入れる手が震えているんですよ(笑)。そうした新人を育成していくのですから、非常に手間と時間がかかります」

エスラインギフでは、毎年30名前後の新卒採用を行っている。半年ほどの育成期間を設け、まずは集配の業務に携わってもらう。時間をかけて育成した分、中途採用に比べて離職率も低いという。また同社では新卒のために、普通免許で運転でき、なおかつ荷主が望む積載量を確保した、2トン積みで総重量5トン未満となるワイド幅のキャンターをオーダーメイドで毎年購入している。「普通免許で運転できる5トン未満で、どうしても積載量は2トンを確保したかったのです。それに応えてくれたのが、三菱ふそうさんだけでした」



積載量を2トンとした総重量5トン未満のキャンター。普通免許で運転できることを乗車時に気が付きやすいように表示



安全運転意識と車両知識のために 年に2回、安全研修会を実施

ドライバーの数は、グループ最多となる約700名。多くの人材を抱えるために、安全対策も重要なポイントとなる。エスライングループ全体として年に2回、「つばめのしあわせ大運動」という安全運転の強化月間を設け、全社をあげて安全運転に取り組んでいる。

「期間中は、支店ごとに安全研修会を実施しています。新卒を積極的に採用しているため、最近では車両そのものに詳しい人材が減ってしまいました。そこで、安全運転への意識付けはもちろんですが、それ以外にも車の構造、パンク時のタイヤ交換、チェーンの付け方、省エネ運転のために気をつけるポイントなどをレッスンしています。また、ドライバー一人ひとりの傾向を見抜くことも大切です。そのためにも、例えば『MDAS-Ⅲ』などの安全装置が作動したログを把握できるようになることを期待しています」
本社勤務のドライバーである城 正樹氏もまた、新卒で採用された一人だ。勤続32年、エスラインギフ一筋で勤務し、長距離を運転することが多い。現在では輸送部乗務員の安全意識を高めるため、安全委員長を兼任している。

「安全運転をするためには、様々な知識が必要です。ですから、年2回の安全研修会が重要な役割を担っています。これからも試行錯誤をしながら有意義な研修会を実施し、無事故達成に力を添えたいと思います」
(ドライバー 城 正樹氏)



ドライバーが安心して運行できるように自社で整備工場を保有しメンテナンスを行う



ドライバー **城 正樹** 氏
「社是の『和』を尊重し、今後も無事故継続を目指します」



環境面を考慮し、昨年購入したキャンター エコ ハイブリッド

保有車両の6割強を占める 三菱ふそう車両

三菱ふそうの車両を導入したのは昭和30年代にまで遡る。現在保有する車両は1,284台。そのうち三菱ふそうの車両は6割強を占める。環境や燃費を意識した村瀬副社長の意向もあり、昨年末には新たにキャンター エコ ハイブリッドも導入した。

社内ではふそう車両が一番人気だと言うドライバーの城 正樹氏は語る。「ふそうさんの車両は、故障が少なく、エンジントラブルが無いという印象ですね。私は主に長距離で運転することが多いのですが、体にマッチして運転しやすく、長い距離を走っていても疲れにくいと思います。あとは個人的な意見ですが、デザインも気に入っています」

ふそう情報

ユーザーとのつながり



三菱ふそうセールスジャパン
特販部
(東海・北陸特販担当)
河村 章信

新しい車両を率先して 検討いただいております

私がエスラインギフ様の担当となったばかりの頃は不慣れなことも多かったのですが、いつも温かく見守っていただきました。特に副社長のお人柄も良く、いつも丁寧に対応をいただいております。導入する車両については、いつも新しいラインナップを優先的にご紹介させていただいております。キャンター エコ ハイブリッドなど、新しい車両も真剣に検討していただけるので、提案する私たちとしても光栄です。最近では、私どもサービス工場のスタッフを派遣し、整備の仕方の講習なども実施させていただいております。これからも様々なご要望に応じてまいりたいと考えております。

三菱ふそうセールスジャパン

特販部(東海・北陸特販担当)

愛知県名古屋市区星崎2-96

☎ 052-823-6217

(9:00~18:00)



三菱ふそうユーザー様の声は Web「OWNERSVOICE」でもご覧いただけます。

<http://fusoecco.com/voice/>

キャブチルト操作の注意点

大型トラック

操作レバーは確実にロックを!

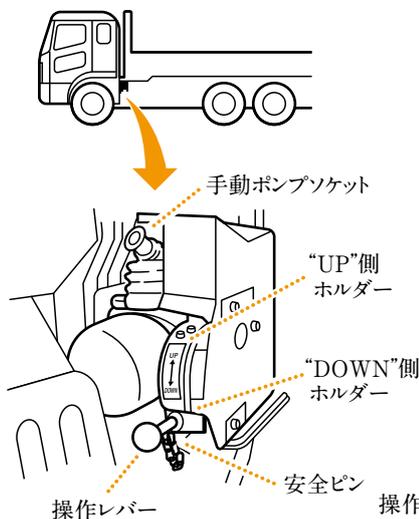
大事故につながるおそれがあるのでロックは確実にお願いします!



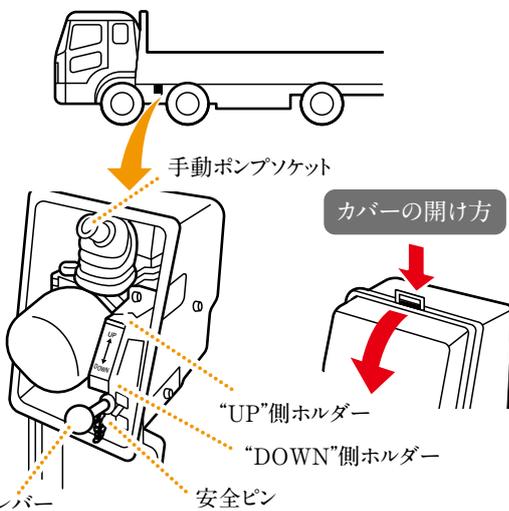
点検または整備のために、キャブチルトを行い、キャブを降ろした後、操作レバーの押し込みおよび安全ピンの差し込みを忘れずに行ってください。キャブチルト操作レバーが正しく固定されていない状態での走行は大変危険です。

キャブチルトの操作部

■ 左記以外



■ FS型ショートキャブ車, FT型



キャブチルトのしかたは、車種により操作部の形状や位置が異なる以外同じです。

FS型のショートキャブ車及びFT型の場合は、カバーのロックを外し、カバーを開きます。

キャブチルトの操作は、操作レバーで行います。

操作レバーが固定されていない状態



キャブチルト操作レバーのロックのしかた



1 キャブが停止しブザーが鳴り止んだら、操作レバーを“DOWN”側ホルダーにしっかり押し込む。



2 安全ピンを差し込む。



これで確実にロック!



3 スタータースイッチを“ON”位置にし、多重表示モニターに[キャブチルト]を表示しないことを確認する。

注意

多重表示モニターに[キャブチルト]を表示したまま走行しないでください。振動などでキャブが上がるおそれがあります。表示したまま走行し、車速が5km/h以上になると、“キャブチルトロック不完全”が表示されブザーが鳴ります。直ちに停車し、キャブチルトをやり直してください。表示が消えない場合は走行しないでサービス工場に連絡してください。

点検・整備についてご不明点などございましたら、お近くの三菱ふそうサービス工場にお問い合わせください。



儲かる経営体質への改善 ⑨ <人材マネジメント編 III>

今回は、ドライバー不足という運送業界共通の悩みを念頭におきつつ、「人づくりの小集団活動」が、なぜ経営改善を実践していく（ドライバーが定着する）組織にするために必要であるかについて述べました。今回は、小集団活動をスムーズに導入し、自分たちも改善活動をしなれば、と感じてもらおうようにするための「職場ミーティング」の立ち上げ方について解説します。

「職場ミーティング」立ち上げのポイント ～まずは集まり、一体感を高めることから

**「マンガ版」
今月の悩みごと**

ABC運輸の創業社長である父が急逝し、急遽、あとを継ぐこととなった長男の太郎。早速、ドライバーが次々と辞めていく事態に直面し、魅力ある会社づくりのため“小集団活動”に取り組み始める。仲良しサークル化してしまっただけの“班活動”の反省をふまえ、今度は職場全体のミーティングを開くことにしたのだが……。



1. 組織づくりで無理押しは逆効果

今まで職場でのミーティングなど何も行ってこなかった会社が、前月紹介した3つのミーティング*を行うべく、急に全ドライバーまで含めて始めようとしても難しいでしょう。逆に意図する目的と逆の方向に進んでしまうことになりかねません。

というのは、会社への帰属意識の薄いドライバーの多くは、基本的に会社の業績や他部門の業務、外部環境には無関心であり、自分たちには責任はないと考えているのが一般的だからです。ですから、

「我々がこんな風に来るより、社長や管理者が改善をもたらすような行動や会議をするべき」といった不平・不満・反発が生まれてしまいがちであり、ミーティングの場が非難・批判に終始してしまうからです。

*職場ミーティング：営業所等の職場単位全体で開催するミーティング
リーダーミーティング：小集団のリーダーとその上司で組織されるミーティング
グループミーティング：リーダーを中心として行われる小集団ごとのミーティング

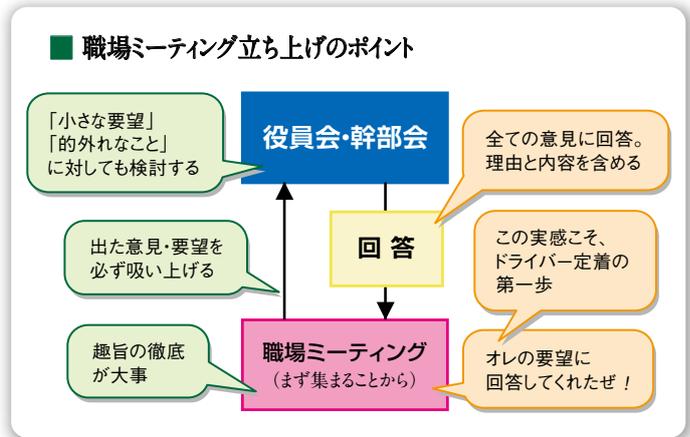
2. まずは集まることから

そこで、「人づくりの小集団活動」をスムーズに導入し、数か月後には「自分たちも改善に関わらなければならない」と感じさせるようにするために、まずは全体での「職場ミーティング」を開催するのがよいでしょう。

将来は小集団のミーティングを行うことを目標とするため、一応はドライバーのグループをつくっても構いません。しかし、当初はこの小集団にとらわれることなく、職場単位でミーティングを実施します。「まずは集まって話をする」ことが重要です。会議のような堅苦しいものではなく、懇談会のような形から始めるとよいでしょう。

開催するメンバーは、荷主や車種ごとなど仕事を同じとする単位がよいでしょう。その単位は4～5人なら4～5人で、20～30人になるときはその人数で行って結構です。人数にとらわれる必要はありません。仕事内容を一とする仲間が集って話し合いをスタートさせることがポイントです。また、スケジュールの都合で全員が揃わなくてもしかたありません。

何人か欠けても開催していくことが大事です。



3. 趣旨の徹底とテーマについて

職場ミーティングをスタートさせるにあたって、会開催の趣旨をみんながきちがえないう徹底する必要があります。「明るく働きやすい職場づくりを上から下まで全員で進めていく」ということで徹底してください。その趣旨にそったうえで、みんなの忌憚のない意見を出し合おうということが前提です。非難・批判ではなく、こうなれば改善されるという意見提示を大切にします。これを前提として、共通テーマは、会社や

上司に対する要望というテーマを与えます。

1回目、2回目は、みな我が意を得たりとばかりに、活発に要望が出てくるはずですが、このテーマで4～5回続けます。最低、月1回以上開催します。大抵の職場では、4～5回目で言いつくし、要望等は枯れてくるものです。

4. 可・不可に関わらず必ず回答し続ける

この職場ミーティングで大切なことは、会で出された意見、要望については、役員会や幹部会で検討し、可・不可に関わらず、必ず毎回、回答を出していくことです。小さな要望や的外れなことに対しても回答を出す必要があります。できない、取り上げられない問題は、その理由を明確にし、回答を出してください。そして、必ず全社員、全ドライバーまでその回答が伝わるよう徹底する必要があります。

運が生まれてきます。なぜなら、会社や管理者が現場の意見に対し耳を傾けてくれた、関心を示してくれた、そのうえで一部は受け容れてくれたと感じ、会社の活動や管理者の言うことに対し、自分たちも聞く耳を持つべきではないかを感じるようになるからです。

職場ミーティングの開催者は、職場ミーティングで出た意見を必ず幹部会や役員会に報告すること、またそれに対する回答を、理由、内容をふまえずにフィードバックすることが肝心です。

東野正彦氏 ● PROFILE ●

(株)創造経営センター取締役、コンサルティング事業部長。全国各地のトラック運送業の経営診断・指導に携わり、トラック協会のセミナーなどの講師も務める。「トラック環境経営」「トラック経営革新」など著書多数。

経営のお悩みをお寄せください!

「東野正彦氏のよく効く経営改善講座」では、運送業にかかわる経営のお悩みを受け付け、本講座に反映させていきたいと考えています。

FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE事務局宛にメールまたはFAXでお寄せください。

採用された方には、三菱ふそうオリジナルキャンターダイキャストモデルをプレゼントいたします。



1/43スケール (全長約135mm)

みらい

スケッチ

コンクール

2014

★ 入選作品決定! ★

総評



審査委員長
森伸之氏 (イラストレーター)
今年は、色のきれいな作品が
とても多かったのが印象的でした。
ただ色数が多いだけではなく、
どれも色の調和が取れて
いて良かったです。審査をする
あいだ、とても楽しい時間を過
すごすことができました。

楽しい作品が 全国からたくさん集まりました。

子どもたちの夢や希望と一緒にカタチにしたいという願いから生まれた「三菱ふそう みらいスケッチコンクール」が、今年も開催されました。今回のテーマも昨年同様「みんなが大きくなった時」。全国の幼稚園・保育園から1159作品が寄せられ、厳正な審査によって最優秀賞3点、優秀賞5点、準優秀賞10点、佳作20点が選ばれました。



最優秀賞・優秀賞の作品と審査員

最優秀賞
(3作品)

【賞品】最優秀作品ステッカー (送迎用バスに貼付)、または、DVD一体型プロジェクターセット

青森県

学校法人 東北カトリック学園
野辺地カトリック幼稚園



ものすごく豪華なフルーツ盛りが乗り物になっているんですね。自分たちが好きなものを楽しく描いているのが伝わり、それだけでとてもハッピーに感じられます。絵としての構図にもまとまりがあって非常に良かったですね。

東京都

学校法人 小金井学園
東久留米こども園 前沢幼稚園



絵の具を垂らすことによるドリッピングという手法で宇宙空間を表現しています。さらによく見ると、シャボン玉を破裂させることで小さい星を表現しているんです。表現に工夫があって楽しい作品だと思います。

愛知県

学校法人 曙学園
あけぼの幼稚園



子どもたちの手形が使われた絵ですね。手形を使うというのは、園などでは定着している表現なのですが、それをロケットの炎にしている点が面白いと思います。自分たちで宇宙・未来へ進出していこうという希望が伝わります。

優秀賞
(5作品)

【賞品】ポロイド レインボー パッド

神奈川県 学校法人 愛恵学園
辻堂二葉幼稚園

福島県 学校法人 三育学園 西部三育幼稚園

栃木県 学校法人 伊東学園 伊東文化幼稚園

兵庫県 社会福祉法人 認定 白竜こども園

沖縄県 社会福祉法人 嶺丘福祉会 いとし子保育園

準優秀賞
(10作品)

【賞品】エアータイヤ ウォーキングバイク

福島県 学校法人 福島わかば幼稚園

茨城県 学校法人 ともべ学園 ともべ幼稚園

栃木県 学校法人 仁神堂幼稚園

栃木県 学校法人 みつれ川幼稚園

栃木県 学校法人 岡本学園 岡本幼稚園

富山県 さみどり認定こども園 さみどり幼稚園

愛知県 社会福祉法人 多加良浦学園
多加良浦保育園

愛知県 学校法人 西明寺学園 西明寺幼稚園

京都府 社会福祉法人 恵裕会
めぐみの園保育園

兵庫県 私立 蕙こども園

佳作
(20作品)

【賞品】ローザ オリジナルティッシュ BOXカバー

北海道 学校法人 北海道浅井学園 大麻幼稚園

北海道 学校法人 高龍寺学園 認定こども園 キッズサポート くにはな 国の華幼稚園

青森県 学校法人 明の星学園 青森明の星短期大学付属幼稚園

青森県 社会福祉法人 みのり福祉会 保育園 みのり

青森県 学校法人 東北カトリック学園 聖テレジア幼稚園

宮城県 学校法人 亀山学園 石巻みづほ第二幼稚園

茨城県 学校法人 山の尾学園 認定こども園 十王幼稚園

栃木県 学校法人 山中学園 大谷幼稚園

群馬県 社会福祉法人 宮郷会 みやさと保育園

埼玉県 学校法人 なかもり学園 志木なかもり幼稚園

新潟県 学校法人 神宮学院 親松幼稚園

富山県 あさひ幼稚園

岐阜県 中濃保育園

静岡県 島田北幼稚園

愛知県 学校法人 曙学園 高師台幼稚園

兵庫県 社会福祉法人 屋形保育所

兵庫県 社会福祉法人 飾東福祉会 飾東保育園

兵庫県 学校法人 大谷学園 ひよどり台幼稚園

島根県 社会福祉法人 めばえ福祉会 めばえ保育園

島根県 社会福祉法人 誠和会 みなと保育園



架装ボデー幅を最大120mm拡大 キャンターEX登場

最先端の環境性能と圧倒的な省燃費。さらにスムーズで力強く、安全な走りが定番のキャンターに、架装ボデー幅を最大120mm拡大した《ワイドキャブ拡幅車》という新たなカテゴリーが登場。輸送をいちだんと効率化し、利益の最大化に大きく貢献します。



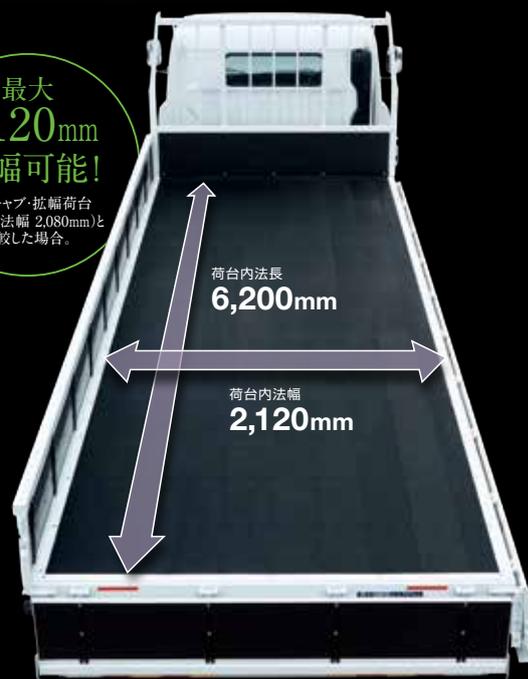
写真はイメージで、実際の車両仕様と異なる場合があります。

中型クラス並みの かつてない荷台の広さ

キャンターEXは、小型クラスならではの車両重量の“軽さ”を活かし、ゆとりある最大積載量を確保したうえ、もっとも荷台面積の広いワイドキャブ・超々ロングボデーをベースに、架装ボデー幅を最大120mm (左右各60mm)も拡大しました。

平ボデーの荷台内法(長×幅×高)6,000mm×2,200mm(最大)×380mmと、中型クラス並みの荷台の「広さ」を実現し、より効率的な積載によって、さらなる高効率輸送を可能にしました。

最大
約120mm
拡幅可能!
ワイドキャブ・拡幅荷台
(荷台内法幅 2,080mm)と
比較した場合。



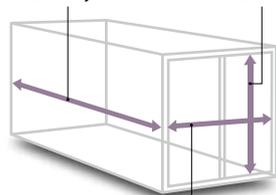
バンなら

こんなに多くのダンボール箱を積載可能

例えば525mm×348mm×340mm(長×幅×高)のダンボール箱なら、横に4列、上に6段、奥に18列で、合計432個を積載可能です。

大量の荷物を一気に運べることで荷主様から喜ばれ、また、ドライバーの稼働時間や燃料代、メンテナンス費等も大きく節減。ビジネスのさらなる効率化を図れます。

荷台内法長: 6,380mm 荷台内法高: 2,155mm



荷台内法幅: 2,185mm



ダンボール箱寸法 (参考例)



写真は撮影用特別仕様車(イメージ)

お客様が期待される以上の “満足”をお届けするために

三菱ふそうは、「顧客満足度No.1」を目指し、お客様から信頼される、力強い三菱ふそうの復活のために、全社を挙げてさまざまな取り組みを行ってきました。2015年の年頭にあたり、これまでの成果と今後の目標について取締役副社長の末廣明夫に語ってもらいました。



**お客様に“予想外の喜び”を感じていただけるよう
さまざまな取り組みを行ってきました**

三菱ふそうは、2011年から“どこを目指し、何を達成するのか”を示した社内改革ビジョン「FUSO2015」のもと、“顧客満足度No.1”を目指してさまざまな取り組みを行ってきました。それに際し、私たちはそもそも“顧客満足”とはどういうことなのか、といった原点から検討を始めました。

お客様に喜んでいただける製品やサービスを提供することが“顧客満足”につながることは間違いありません。しかし、そこに留まっていたのではお客様が本当に望む“満足”はご提供できないのではないか、お客様が期待される以上の“予想外の喜び”や“驚き”を感じていただけたときこそ、お客様は本当に“満足”されるのではないか、と私たちは考えました。

そして、それを全社の共通認識として、開発から生産、販売、サービスという一貫通貫のすべてのプロセスにおいて、お客様に“予想外の喜び”を感じていただくにはどうすべきなのかを全社員で考え、検討し、具体的な目標を掲げながら4つの柱からなるさまざまな施策に取り組んできました。

その4つの柱とは、①信頼されるセールス、②頼りになるサービス、③魅力あるブランド、④満足していただける商品、です。

**iPadを活用して、豊富な情報を
わかりやすくお伝えします**

“信頼されるセールス”を目指して取り組んできたことの一つが、iPadを活用した営業活動です。これは、トラック業界では初の試みです。すでに全営業スタッフに配備され、動画も含め、正確で豊富な情報をiPadでお客様にわかりやすくお伝えし、その場でさまざまなご提案ができるようになりました。

たとえば、「部品がこういう状態になったら交換時期です」と画像でご覧いただいたり、また、お客様訪問時に異音が発生している車両をiPadで動画撮影し、それをサービス工場に送信して症状を即時に診断し、必要な部品をすぐに手配するといったことも行われています。こうした点検・整備に関わることでのiPadの活用は、“頼りになるサービス”という観点からも、お客様からご好評をいただいています。

**お客様のご要望に迅速にお応えするため、
業務プロセスを改革しました**

お客様のご要望に迅速にお応えすることは、“顧客満足”の重要な要件です。たとえば、見積書の提出については正確でスピーディな対応が必要ですし、発注から納車までのリードタイムを短縮することもお客様が望んでいらっしゃることで。

こうしたご要望にお応えするため、お客様の保有車両情報や顧客情報などを統合するデータベースを新たに創設し、営業スタッフがお客様への説明や提案に必要な情報をすぐに入手できる営業支援システムを構築しました。サービス情報の検索



営業提案力や整備力の
さらなる強化はもとより、
お客様一人ひとりのご要望に
的確・迅速にお応えすることで
“うれしい驚き”を創り出していきます。

三菱ふそうトラック・バス株式会社
取締役副社長
三菱ふそうセールスジャパン 本部長
末廣明夫



エコランで実証された優れた燃費性能
 キャンター エコ ハイブリッド、スーパーグレートの低
 燃費性能を公道で実証するため、両車両を用いた
 お客様参加の「燃費チャレンジカップ」などエコラン
 テストを実施しています。詳しくはWebで。

fusoeco.com



FUSO VALUEが進化。好評のメンテサポート
 車検費用、法令点検費用、諸費用を毎月の定額払いにした「メン
 テサポート」が好評。2014年には定期交換部品を含んだ
 「ベーシックプラス」を追加設定。お客様の車両をベストコンディ
 ションに保ち、運行管理業務をサポートしています。

お客様向けの各種講習会の開催
 お客様を対象にした省燃費講習会や日常点検
 講習会、安全運転講習会の強化にも取り組み、
 その累積回数は年間200回を上回っています。



性を向上させることにより、業務プロセスを改革し、お客様へのよ
 りスピーディな対応が可能になったのです。それは、生産現場で
 も同様です。

このように、従来の業務プロセスを“お客様第一”の視点で
 一から見直し、改革してきた成果がいま現れているといえます。

サービス拠点の強化とともに
 メカニックの“質”と“量”を追求しています

“頼りになるサービス”についていえば、2013年から順次サー
 ビス拠点の新設・リニューアルを実施しています。また、部品の
 供給体制も見直しを図り、北海道と九州に新たに部品基地を
 設置し、必要な部品をより迅速に供給する体制を強化しました。

お客様をお待たせしないスピーディで利便性の高いサービス
 提供のトライアルとして、東京・東雲サービスセンターの営業時
 間を朝8時～夜9時まで延長する取り組みも行っています。さら
 に、路上における緊急故障車対応のための24時間サービス
 体制の強化も全国規模で図っています。

お客様に満足してい
 ただくには、こうしたサー
 ビス体制の強化とともに
 技術の質も上げていく
 必要があります。そこで、
 新たにメカニック向けの
 資格制度である“F-テ
 クニカルマスター”を導
 入し、体系化されたト



レーニングプログラムによってメカニックの質的向上を図っていま
 す。それとともに、メカニックを毎年増員し、人員確保にも取り組
 んでいます。

資格制度に関しては、営業スタッフ向けにも“F-セールス”と
 いう資格制度を設け、営業力・提案力に磨きをかけています。

お客様に喜んでいただける
 さらなる“驚き”をお届けいたします

トラック・バスのメーカーとして、お客様に喜んでいただける商
 品、つまりお客様の利益につながる先進的な車両、顧客ニー
 ズにマッチした車両・サービスを開発し、提供することが私たち
 の使命です。

たとえば、燃費性能を極限まで追求した小型トラック・キャン
 ター エコ ハイブリッドや大型トラック・スーパーグレートのように、
 時代の先端をゆく車両の開発は三菱ふそうが得意とするところ
 です。現在、両車両によるエコランを継続実施中ですが、多くの
 お客様から高い評価をいただいています。

こうした先進的な車両の開発にゴールがないように、顧客満足
 の実現にもゴールはありません。お客様が期待する以上の製品
 やサービスを提供し、お客様のビジネスをどれだけサポートでき
 るか、それが重要であると考えています。そのためには、お客様
 から「三菱ふそうのサポートで利益向上につながった」と評価し
 ていただけるレベルまでサービスの質を上げる必要があります。

2015年は、お客様一人ひとりのご要望により質の高い、的確
 ・迅速なサービスでお応えすることにより、“うれしい驚き”を
 創り出していきます。ご期待ください。

サービス拠点の新設・リニューアルで整備力を強化
 これまで全国6か所のサービス拠点の新設・リニューアルを実施し、
 サービス体制の強化を図りました。今後も、順次拠点の整備を進め
 ていく計画です。



八女 (新設) 2013年4月1日



富士河口湖 (再オープン) 2013年6月27日



鳴門 (リニューアル) 2013年4月8日



港北 (移転オープン) 2013年10月7日



いわき (リニューアル) 2014年11月1日



気仙沼 (新設) 2013年2月1日



北海道ふそう部品本庫
 (新設) 2013年5月1日



部品供給体制の強化により、整備をスピードアップ
 北海道と九州に新たな部品基地を設置するなど、部品の供給体制
 の見直し・強化を図り、お客様をお待たせしないよう整備のスピー
 ドアップを進めています。

お客様に信頼される。パートナーとして、
今年も力強く前進し続けます

新年あけましておめでとうございます。
今年も新しい年を迎えることができました。
これもひとえに皆様のご愛顧の賜物と御礼申し上げます。
三菱ふそうにとって昨年は
新たなステップへの飛躍を目指した年でした。
トラック・バスの製造を通じて
お客様に役立つ「環境性能」「安全性」「経済性」を追求しながら
技術の革新と組織の変革に取り組みました。

その成果の1つとして「キャンター エコ ハイブリッド」が
「省エネ大賞(製品・ビジネスモデル部門)」を受賞するとともに
サプライチェーンのCO₂削減では、
同賞の省エネ事例部門での同時受賞という
自動車業界初の快挙を達成いたしました。
また、力強い走りと低燃費で定評のある
大型トラック「スーパーグレート」を極限まで磨き上げ
他社を凌駕する燃費を実現した「スーパーグレートV」や
小型トラック「キャンター」をベースに
中型トラックの積載容積を実現した新カテゴリー車両として
新型「キャンター EX」を発売。
大型観光バス、大型路線バスにおいても
安全・快適装備を充実した新型車を市場に投入いたしました。

こうしたお客様に満足いただける商品だけでなく
「信頼される営業」「頼りになる整備力」「魅力あるブランド」など
企業活動のすべての面において顧客満足度No.1 企業として評価され
信頼されるパートナーとして認めていただけることを目指しています。
そのために、三菱ふそうは今年もさらに力強く前進いたします。
どうぞ、ご期待ください。

三菱ふそうトラック・バス(株)
代表取締役社長
最高経営責任者(CEO)
アルバート・キルヒマン



トラック・バスのお問い合わせは、三菱ふそう販売店へ

facebook

三菱ふそう / FUSO Japan



YouTube 三菱ふそう
公式チャンネル



<http://www.youtube.com/user/Fusoofficial>

三菱ふそうトラック・バス株式会社

www.mitsubishi-fuso.com