

# お客さま満足の上をめざして



## 基本的な考え方

UDトラックスは、お客さまに選ばれるビジネスパートナーであり続けることをめざしています。そのために、ボルボ・グループの品質方針に則り、開発から生産、販売、アフターサービスに至るすべての事業活動で、品質の確保・向上に取り組んでいます。

また、お客さまや市場のニーズ、交通インフラなどに適した先進的な製品とサービスを提供するとともに、ドライバーの確保や稼働率の向上、環境対応など、お客さまが直面する課題の解決を通じて収益や事業運営を支援し、物流業界における持続可能性の向上に貢献しています。

## 「品質月間」の取り組み

### 活動事例の共有で品質に対する意識を向上

毎年11月を「品質月間」と定め、品質に対する従業員の意識向上に取り組んでいます。2019年は、社内の活動事例を共有するワークショップを開催し、のべ550名以上の従業員が参加しました。

#### 事例① バーチャルリアリティ技術の導入

新車開発にバーチャルリアリティ技術を導入し、設計時から実車両に近い評価を行っています。早期に不具合を発見して対策を講じ、さらに対策の有効性を確認することで、完成製品の品質を確保しています。

#### 事例② 製造工程における「ボカヨケ」の取り組み

類似部品の組み立てミスを防ぐために、従業員が自ら考案・製作した専用治具を活用しています。誰もが熟練者と同様に高い精度の作業が可能になると同時に、作業負荷の軽減にもつながっています。

#### 事例③ 技術関連コンテンツの充実

車両整備に不可欠な「整備要領書」「故障診断ガイド」などの記載情報を見直しました。現情報で対応できない問い合わせへのフォローアップの強化、故障診断機の診断ガイドの修正、作業内容・手順および時間の再確認などを行い、よりスムーズかつ的確な整備を実施しています。

## 品質

### ISO9001 認証の取得

UDトラックスでは、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001を導入しています。生産部門では2002年度に、開発部門では2016年度にISO9001を取得しました。PDCAのサイクルを回していくことで、継続的な品質の向上につなげています。



### 各部門での取り組み

#### 品質問題発生時の迅速な対応

品質問題の発生時にお客さまへの影響を最小限にするために、開発、生産、アフターマーケットの部門から構成される「クオリティ・アクション・グループ」を設置しています。同グループには、本社で対策を講じるチーム、ディーラー拠点やお客さまにも出向く技術専門チーム、支社に常駐して現地で直接対応にあたるチームを設けており、各チームが機能的に連携することで、問

題の特定から対策の実行までを迅速かつ正確に行っています。

こうした部門横断の取り組みによって、関係者全員で品質情報をタイムリーに共有するとともに、スムーズな対応につなげ、お客さま満足度の向上に努めています。

#### 製品開発での取り組み

開発部門では、ボルボ・グループ共通のプロセスを取り入れながら、UDトラックス独自の品質評価基準を設けています。開発段階ごとにチェックポイントを設定し、性能、機能、耐久信頼性など各品質項目の目標達成状況を確認しています。このプロセスの構築により、品質の向上と同時に開発期間の短縮も実現しています。

#### 生産での取り組み

生産部門では、UDトラックス独自の管理手法に従って部品のデリバリーや製造過程での生産・品質不具合を日々確認しながら、目標とする品質レベルを維持しています。より一層の改善を求めたUDトラックスの品質管理手法は、ボルボ・グループ内の各工場でも採用されています。

#### アフターサービスでの取り組み

整備スタッフのスキルアップを柱にサービス品質の確保・向上に努めています。

例えば最新の製品品質や技術サポート案件をディーラー拠点と共有し、現場の知識を強化する研修会「アップタイム・カンファレンス」を開催しており、2019年は全国のメカニックとパーツ担当者など約350名が参加しました。また、UDトラックスのアフターサービスに携わるスタッフの技能向上とチームワークの強化を目的とした世界規模の技能競技会「UD現場チャレンジ」では、実際のサービス現場で起こり得る実践的な課題が学科と実技で与えられます。参加者は課題に取り組むことで個人として新たな知識や技術を習得すると同時に、チームメンバーとの協力によって効率的に対処する経験を積んでいます。2018年大会には、世界各地から過去最多の347チーム、約1,300名が参加しました。

#### リコール&キャンペーン

お客さまの安全や環境に影響を及ぼす不具合が発生した場合には、国土交通省のガイドラインに基づき、速やかに情報を開示しています。

#### 届出件数(各年1~12月)

	2017年		2018年		2019年	
	UDトラックス	ボルボ・トラック	UDトラックス	ボルボ・トラック	UDトラックス	ボルボ・トラック
リコール	6件	1件	9件	1件	10件	5件
改善対策	0件	1件	1件	0件	0件	0件
サービスキャンペーン	5件	3件	7件	3件	3件	2件

## 製品

### 市場ニーズに応える製品の提供

UDトラックは、2019年1月、大型トラック「クオン」8リットルエンジンモデルを発売しました。8リットルエンジンの採用で11リットルエンジン搭載車との比較においてシャーシを300kg軽量化したことで積載量の大幅アップを実現し、近年輸送業界で高まる近・中距離輸送のニーズに対応しています。さらに、電子制御式トランスミッション「エスコット・シックス(ESCOT-VI)」と先進的な安全機能、高い環境性能により、ドライバー不足や環境対応などお客さまが直面する課題へのソリューションを提供しています。

また、UDトラックは、海外においても各市場のニーズに応じた製品を提供しています。

### 先進安全技術の導入

社会やお客さまの安全性に対するニーズの高まりに応えるために、先進

的な安全技術の開発・普及を進めています。大型トラック「クオン」には、トラフィックアイブレーキ(衝突被害軽減ブレーキ)、ドライバーアラートサポート(ふらつき注意喚起装置)、LDWS(車線逸脱警報装置)、UDSC(車両横滑り時制動力・駆動力制御装置)など、先進技術から生まれた安全システムを搭載しています。また、耐フェード性、放熱性の高いディスクブレーキを採用するなど、すべての基本性能に安全への配慮を盛り込んでいます。これらによって、ドライバーの安全運転のサポートに加えて、周囲の道路利用者の安全性も同時に確保することをめざしています。

## アフターサービス

### 整備拠点の改善

お客さまに製品を常に最適な状態でご利用いただけるように、サービスの拡充に取り組んでいます。その一環として、2014年からカスタマーセンター(CC)のリニューアルを進めてい

ます。

整備を待つ間もくつろいでいただけるように、落ち着いたインテリアと空調を完備したお客様待合室を設け、CCによっては、女性専用待合室やシャワールームも設置しています。また整備工場には、LED照明や採光式の屋根、フロアーリフト、キャタピラ式リフトなどを採用し、作業効率を向上しています。同時に、環境やメカニックの負荷軽減にも配慮しています。

### 「スタープログラム」の推進

業務改善を計画的に進め、お客さまにより良いサービスを提供するために、サービスレベルを3段階(★ワンスター、★★ツースター、★★★スリースター)で向上していく「スタープログラム」を全国のCCに展開しています。

認定は専任の担当者によって行われ、各活動が評価基準に適合しているか詳細に確認して判断しています。また認定後も定期的な社内監査を実施して、レベルの維持に努めています。このプログラムは自社だけでなく、独立資本の販売会社の整備拠点へも展開しています。

### 先進技術への取り組み——自動運転大型トラックによる実証実験を実施

UDトラックは、2019年8月5日～30日にかけて、日本通運(株)、ホクレン農業協同組合連合会との3社合意に基づき、北海道でレベル4技術を用いた大型トラックによる自動運転の実証実験を実施しました。また、同29日には政府、業界、報道機関関係者を招待し、実証実験を公開しました。

自動運転技術は、トラック輸送業界が直面する課題への解決策として期待が寄せられています。実験では大型トラック「クオン」をベースに開発した車両に、ネットワークRTK-GPS(リアルタイムキネマティック全地球測位システム)を搭載し、ホクレンの中斜里製糖工場周辺の公道から、てん菜集積場、加工ラインまで、実際の運搬業務を想定した環境を整備。悪天候や悪路においても誤差数センチで自己車両の位置を測定しながら時速20kmで自律走行することを確認しました。公道を一部含むルートでの自動運転大型トラックの実証実験は国内初となりました。



## お客さまサポート

### 女性ドライバー試乗会・意見交換会

日本国内では貨物輸送の9割以上※をトラックが担う一方で、トラックドライバーの不足が社会課題として顕在化しています。なかでもトラックドライバーに占める女性比率は約2.4%と低く、労働環境の改善を通じて、女性の業界参画を促進することが喫緊の課題になっています。そこで、国土交通省は2014年からトラックドライバーをめざす女性を応援する「トラガール促進プロジェクト」を展開しています。

UDトラックスは、その一環として、2017年より本社敷地内のUDエクスペリエンス・センターに女性ドライバーを招き試乗会および意見交換会を開催しています。2019年は女性ドライバー約30名が参加し、女性視点で“乗りやすいトラック”“働きやすい運送業界”を考えるワークショップや、大型トラック「クオン」の試乗、工場見学、意見交換会を行いました。試乗会では「ハンドルとシート位置など小柄な女性が乗りやすい工夫がされている」「オートマチックトランスミッションは精神的・肉体的な負担・ストレスの軽減につながる実感ができた」などの声が寄せられました。女性や初心者でも容易に運転ができるトラックを提供することで、人手不足という業界課題の解決に取り組んでいます。

※トン(貨物重量)ベース。

### UDエクストラマイルチャレンジ

お客さまにUDトラックスの製品と



サービスを最大限に活用していただくと同時に、ドライバーの育成に貢献するために、世界中のUDトラックドライバーを対象とした運転技術競技会「UDエクストラマイルチャレンジ」を開催しています。ドライバーは、UDトラックスの熟練技術者によるトレーニングを受け、始業点検、燃費効率・安全運転、操作性・駐車技術の3項目に関して技術を競います。2019年は各国予選が7月からスタートし、2020年3月に予定されていた最終戦は、新型コロナウイルス収束後に開催する予定です。

### エコドライブ講習会

2007年から、トラックドライバーを対象に「エコドライブ講習会」を開催しています。講習会では、実際のトラックを使った運転操作や減速運転などの実技を通じて、省燃費運転につながる知識と技術の習得をめざしています。とくに、UDインフォメーションサービス(UDIS)※を活用した講習会では、ギアチェンジや車速などの項目ごとに運転の評価ができるため、客観的に運転の癖を把握し、効果的な対策ができること好評をいただいています。

2019年は全国70カ所(2018年81カ所)で開催し、1,119名(同1,018名)のお客さまに参加いただきました。受講後は燃費が平均で24.9%向上したとのデータが得られており、お客さまの燃費向上とCO<sub>2</sub>排出量の削減



に寄与しています。

※車両に搭載している車両情報を収集・分析するためのシステム。

### 安全運転講習会

トラックをより安全に運行していただくために、2007年から「安全運転講習会」を開催しています。お客さまの要望に応じて、「運輸安全マネジメント」「飲酒運転の危険性」「トラックの死角」「事故事例と防止策」「危険回避」「ヒューマンエラー」などのなかからテーマを選定し、学んだ知識をすぐに実践できるよう、座学と実技を組み合わせたプログラムを提供しています。実際の事故車両に取り付けられていたドライブレコーダーで撮影された映像を使って事故を疑似体験していただくなど、お客さまが事故を自分自身のこととして捉えられるよう工夫しています。2019年は146回(2018年145回)実施し、4,261名(同4,315名)のお客さまにご参加いただきました。

### お客様相談室

お客さまからのお問い合わせやご意見、ご要望にフリーコールで対応する「お客様相談室」を設置しています。想定されるお問い合わせごとにマニュアルを整備し、スムーズな対応に努めています。また、迅速かつ適切に対応するために、社内フローなどを適宜見直しています。2019年の総受付件数は4,004件(2018年3,791件)でした。