

品質

豊かな暮らし創りに向けて、社会課題の解決に貢献できるように、さまざまな切り口から高いレベルの品質の商品・サービスを提供することで、お客様からの信頼を獲得します。



マネジメントアプローチ	40
商品品質向上	41
サービス品質向上	45
業務品質向上	51

マネジメントアプローチ

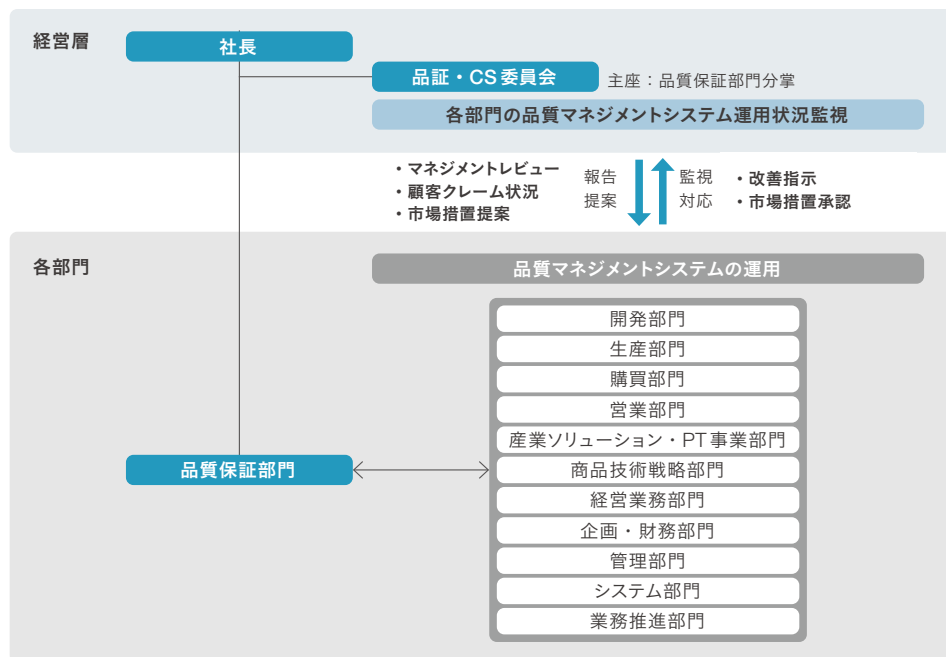
基本方針

豊かな暮らし創りに向けて、社会課題の解決に貢献できるよう、さまざまな切り口から高いレベルの品質の商品・サービスを提供することで、お客様からの信頼を獲得します。

全社品質保証体制

いすゞでは、メーカーとしての社会的責任と品質責任を果たせるよう、下図のような品質保証体制を構築し、品質保証部門を中心に全社一丸となって品質向上に取り組んでいます。具体的には、品質保証部門分掌を主座とする「品証・CS委員会」を毎月開催し、全部門のトップマネジメントにより、品質状況の共有やCS向上に関する審議を行い、各部門の品質マネジメントシステムの運用状況を監視しています。その結果を各事業部門の品質保証活動に展開しています。

いすゞの品質保証体制



いすゞグループ品質向上

いすゞは、すべてにおいて品質を優先させ、お客様に心から満足いただける商品を創造し、社会へ貢献するとともに、人間性豊かな企業として発展することを目指しています。いすゞが掲げる商品・サービスの品質レベルを確保するためには、いすゞの商品・サービスをとりまくバリューチェーンそれぞれの段階でしっかり活動していくことが重要だと考えています。そこで、いすゞでは、開発～購買～生産～市場の各段階で品質確保のための体制を整え、マネジメントを行っています。これにより、万全の商品・サービスを提供するとともに、万一お車が故障したときには、早期に復旧するためのサービス体制とサービスパーツの供給体制を確保しています。お客様には、いすゞ商品を毎日安心してお使いいただけるよう努め、お客様との長期的な信頼関係の構築に取り組んでいます。

いすゞでは、「お客様が満足する商品・サービスを創り出し、提供する。」という品質方針を掲げ、全社一丸となって品質向上活動に取り組んでいます。これは、間接部門を含めた全社各部門におけるそれぞれの業務品質を向上させることが、お客様により良い商品・サービスをお届けすることにつながるという考えにもとづくものです。具体的には、品質方針を全社に掲示し、さらに、品質マニュアルを全社で共有することにより、日々の業務の品質向上に努めています。

品質マネジメントシステム (ISO9001、IATF16949認証取得)

いすゞの全事業所で、品質マネジメントの国際規格であるISO9001:2015の認証を取得しています。また、GM社に納入するコンポーネント部品に関しては、自動車業界のセクター規格であるIATF16949:2016の認証を取得しています。これらの手法を活用し、業務品質の向上を図っています。

品質活動における取り組みテーマ

いすゞグループは、全ての事業領域において品質の向上に向けた事業活動を推進すべく以下の課題を設定し、取り組んでいます。

1. 商品品質向上
2. サービス品質向上
3. 業務品質向上

商品品質向上

商品品質向上の基本的な考え方

いすゞの使命は「運ぶ」を支えることであり、人々の生活環境や社会の生産活動を支えることです。これを実現するため、商品の開発、生産から市場での稼働段階に至るまで、品質向上のためにさまざまな取り組みを行っています。

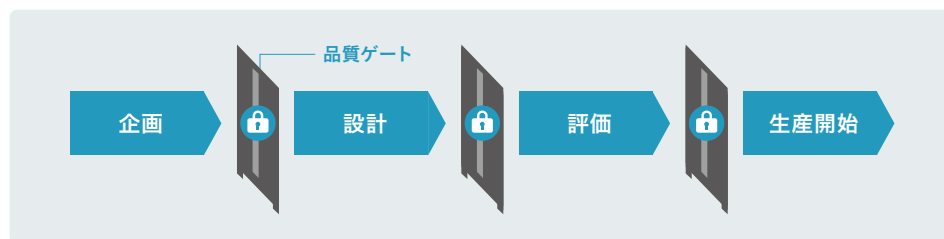
開発段階での取り組み

「あらゆる人々からの“信頼”を獲得する」ことを理念とし、安全技術 (Safety)、経済技術 (Economy)、環境技術 (Environment) の3つを柱として、それぞれの頭文字をとった「See Technology (シー・テクノロジー)」をコンセプトとし、開発を推進しています。

その理念の根底となる品質については、商品の開発段階において品質に関するゲート(門)を設けており、商品の成熟度合いをそれぞれのステージで確認しながら、商品開発を進めています。

下記の開発の流れの中では、不具合の未然防止および再発防止に重点を置き、つくり込みを行っており、故障モード影響解析 (FMEA※) 等を用いることによって信頼耐久性の向上を図っています。

※Failure Mode and Effect Analysis: 故障・不具合の防止を目的とした、潜在的な故障の体系的な分析方法



安全技術

人や社会と密接な関わりをもつトラックにとって、より高い安全性を目指すことは、いつの時代にも変わることのない最優先のテーマです。特に、車両総重量が大きな大・中型トラックは、万一事故が発生した場合の被害もより大きなものとなるため、常に最新・最先端の対応が求められます。

また、トラックは人だけでなく、大事な荷物も運んでいます。例えば、危険が差し迫った段階での急ブレーキは、仮に事故を回避できたとしても、人はもちろん、荷崩れ等により大切な荷物にもダメージを与える可能性が高くなってしまいます。

いすゞでは、事故の抑制と被害軽減を目指し、各車型に応じた必要な安全性能を装備しています。

- ▶ エルフ <https://www.isuzu.co.jp/product/elf/safety/>
- ▶ フォワード https://www.isuzu.co.jp/product/forward_post/safety/
- ▶ ギガ <https://www.isuzu.co.jp/product/giga/safety/>
- ▶ ガーラ https://www.isuzu.co.jp/product/bus/gala/safety_technology.html
- ▶ エルガ https://www.isuzu.co.jp/product/bus/erga_rt/safety_driving.html



歩行者・自転車も検知可能なプリクラッシュブレーキ



キャブ四方を投影するブラインドスポットモニター

商品品質向上

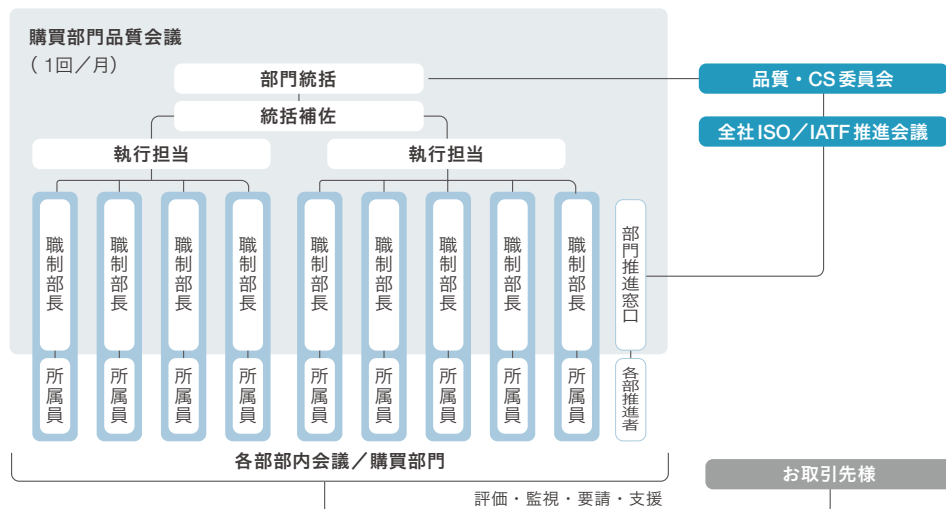
購買段階での取り組み

いすゞ製品に使用する部品等は、その多くを外部のお取引先様から購入しています。購入品に品質問題が発生した場合には、いすゞ製品をご利用いただくお客様に多大なご迷惑をお掛けすることになります。

良品を安定的に工場に取り入れることが重要であり、お取引先様との信頼関係を築きながら、購入品の品質保証体制を構築しています。これからもお取引先様との品質改善活動を継続し、サプライチェーンの強化を目指します。

購入品の品質管理は、以下の体制で行っています。

品質管理体制



日本での取引社数は国内と海外を合わせて666社です。約9割が日本国内のお取引先様です。取引金額の費目別では、車両・エンジン部品の購入が約8割を占めています。

お取引先様の納入品質と市場品質をモニターするために、不良の発生件数、不良の個数、不良の重要度などを基に毎月評価点を算出しています。納入品質の評価点が一定基準に達しないお取引先様を管理企業に、管理企業に準ずるお取引先様を観察企業に選定し、毎月品質会議を開催するなどして納入品質の改善に努めています。

2020年度は、納入品質の向上が認められ、約9割のお取引先様が納入品質評価点の基準を満たしました。管理企業はありませんでしたが、観察企業は数社あり、そのお取引先様に対しては改善活動を行うことで品質向上に励んでいただきました。また、一部のお取引先様に対しては、3年ごとの直納認定更新審査時に実地監査を行い、品質マネジメントシステムの運用状況を確認しています。なお、新規のお取引先様については、取引開始前に実地監査を行い、品質マネジメントシステムの有効性を評価し、採用基準に達しているか確認しています。

一方、BCP/BCM体制構築も推進し、サプライチェーンの再確認や、災害発生時における稼働再開最短化のための取り組みも行っています。初動を早め、お取引先様と協力することで、早期の復旧に努めるとともに、いすゞ商品の販売への影響を最小限に抑える体制を構築しています。

サプライチェーン・マネジメント P73

商品品質向上

生産段階での取り組み

いすゞの特徴として、お客様ごとに異なった仕様の商品を求められることが多く、実際には様々なバリエーションがあります。多様な商品に対しても高いレベルで均質化された商品をグローバルに展開するために、常に人材育成と生産システムのレベルアップに取り組んでいます。

いすゞは、「品質第一」というものづくりの思想・方法や生産ノウハウを、「いすゞ・ものづくり」(以下IM)として体系化しています。IMは「ISUZUバッジの付いている商品は、世界中どこの工場でも同じものづくりの考え方・品質管理で生産する」ことをコンセプトに、各国の工場で採用している生産方式です。このIMをベースにハイレベルで均質化されたバリエーションを実現するために、各生産ラインでは、毎朝、始業前に各生産ラインの責任者が集まり、「品質オーディットミーティング」を行っています。品質を軸に情報を共有化し、常に変化への対応力を持ったラインづくりに努めています。

IMに基づくグローバルにおける品質保証の実現によって、いすゞの商用車とディーゼルエンジンを必要とするすべてのお客様から信頼される企業になることを目指しています。

また、生産に携わる従業員に対しては、IMについての教育を実施しています。IMについて、基礎に関する座学と実技の教育、さらに、基礎教育で得られた知識・技能を現場で活用し、状況に合わせて改善できるような応用実践教育も行っています。



IMを導入したいすゞの製造ライン

2020年度教育実施実績

▶ のべ2,787人：コロナ影響により集合教育のベーススキル教育(階層別のIM&TPM[※]研修)は中止となりましたが、テクニカルスキル研修(実技)等については実施しました。

※TPM(Total Productive Maintenance)…総合生産保全。生産設備を見直し、能率向上のために改善すること。

生産品質
<https://www.isuzu.co.jp/company/aboutus/production.html>

市場品質向上への取り組み

常にお客様の生の声に耳を傾け、ご指摘の内容を分析し、品質に関わる全ての工程に対して情報をフィードバックして、改善を働きかけることにより、市場品質向上に努めています。

市場品質改善に向けた取り組み

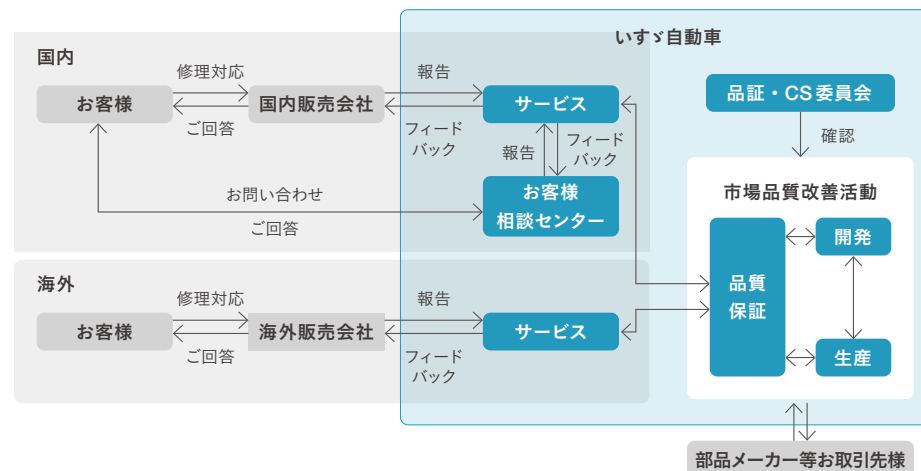
いすゞでは、FQマネジメントシステム[※]ののっとり、市場からの品質情報収集・原因調査および対策を迅速かつ的確に行えるよう取り組んでいます。

お客様相談センターに寄せられた情報や、保証修理実績、販売会社の改善要望も市場品質情報として取り扱い、品質改善につなげています。集められた情報は、国内の保安基準を含めた各国の法規等へののっとり、さらに迅速な対応を行えるよう努めています。

また、市場品質情報の対応状況や品質活動について、経営層および全従業員に対して「品質改善かわら版」により、毎月共有しています。「品質改善かわら版」には、市場品質改善活動の状況や、国内や海外で新たに販売を始めた車両の初期品質の確認活動状況、ISO/IATFの活動状況等の品質活動について掲載し共有することで、全社での品質意識の向上を図っています。

※FQ(Field Quality)マネジメントシステム：市場から収集した品質情報を次に示す体制で展開し、改善していく活動

市場品質改善活動(FQマネジメントシステム)の体制



商品品質向上

リコールへの取り組み

いすゞでは、欠陥車による事故を未然に防止し、事業者様やドライバーの安全・財産を保護するというリコール制度の目的を理解し、その精神に基づいて、道路運送車両法により定められた「リコール／改善対策／サービスキャンペーン」の実施によってお客様のお車の稼働を確保しています。対策にあたっては、多様化している使用条件に鑑み、常にお客様の視点に立って、迅速かつ的確な対応が取れるよう努めています。

▶ リコール

リコールとは、車両が道路運送車両の保安基準（車両の安全上、公害防止上の規程）に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の過程にある場合、国土交通省に届け出て車両を無料で修理する制度です。

▶ 改善対策

保安基準不適合ではないものの、安全上または公害防止上放置できなくなる恐れがあり、その原因が設計または製作の過程にある場合、国土交通省に届け出て車両を無料で修理をする制度です。

▶ サービスキャンペーン

リコールや改善対策に該当しないもので、商品性や品質の改善のために、国土交通省に届け出て車両を無料で修理をする制度です。

2020年度件数

(件)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
リコール件数	11	23	15	19	11
改善対策件数	0	2	0	3	0
サービスキャンペーン件数	12	5	7	7	6

リコール情報

<https://www.isuzu.co.jp/recall/index.html>

サービス品質向上

サービス品質向上の基本的な考え方

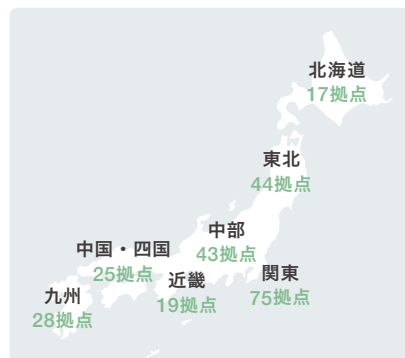
いすゞの使命は「運ぶ」を支えることにあり、それは、人々の生活環境や社会の生産活動を支えることだと認識しています。そのためには、お客様のお車の稼働を止めないことが重要であり、万が一止まってしまった場合も、いち早く復旧することが重要であると考えています。そこで、いすゞでは、国内外で均一化されたサポートを行い、上質なサービスの提供に努めています。

昨今のコロナ禍においても、いすゞのトラックは医療物資や生活物資の供給を担うという重要な役割を果たしています。いすゞでは、どのような状況下においても、お客様が必要とされているお車を確実にお届けし、滞りないアフターサービスによってその稼働を支えていくことが我々の使命であり、社会的責任であると認識しています。

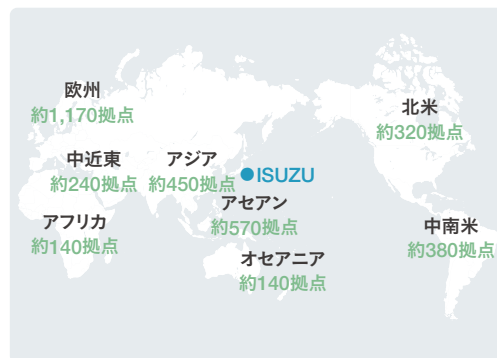
充実したサービス体制

現在いすゞでは、お車をお届けした後のお客様支援に全力をあげて取り組んでいます。お客様が求めるものは常に上質なサービスです。いすゞは国内・海外という枠を超えて、高いレベルで均一化されたサービス体制の確立を目指しています。

サービス体制 (日本)



サービス体制 (海外)



部品供給体制

サービスパーツの供給については、マザーパーツセンター（栃木）および、日本と海外の地域パーツセンターからなるネットワークによって、タイムリーかつ正確に各地に供給しています。

さらに、2020年4月には、海外からのサービスパーツ需要の高まりに応えるために、最新鋭の流通型倉庫となる「いすゞライネックスグローバルセンター」の稼働を開始しました。これにより、海外のお客様への部品供給体制を強化することができただけでなく、最新技術の導入による倉庫内作業の自動化が進みました。倉庫内作業については、重筋作業の削減により、女性や高齢者にも働きやすい職場環境を実現しています。



2020年4月に稼働を開始した「いすゞライネックスグローバルセンター」

サービス品質向上

国内

7つの地域パーツセンターから、各販売会社サービス拠点へと供給しています。

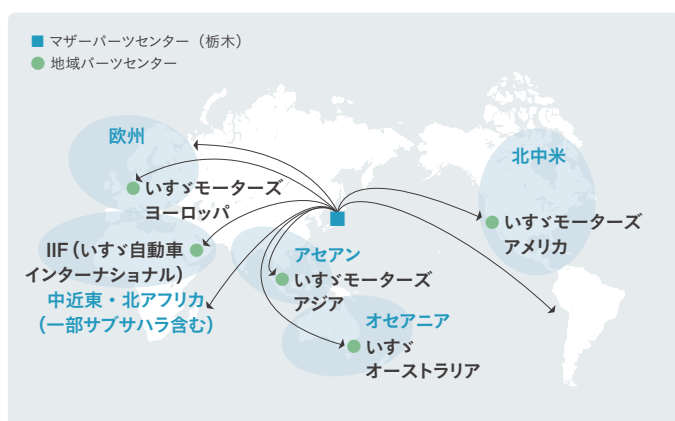
部品供給体制（日本）



海外

各地のディストリビューターへの供給はもちろん、中近東・北アフリカならびに北中米、欧州、アセアン、オセアニアに地域パーツセンターを設置しています。

サービス体制（海外）



整備技術向上に向けて

いすゞワールドサービス技能コンテスト (I-1GP) 開催

いすゞワールドサービス技能コンテスト (I-1GP) は、世界各国／地域から優秀なサービススタッフ・エンジニアが集い、技術力と知識で世界No.1を競う技能コンテストです。技術力と知識を国別／地域別対抗戦で競い合うことで、各国のサービスレベルを向上させ、いつでも・どこでも、いすゞのお客様に最高の満足を提供できるようになることを目的として開催しています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的な蔓延により、予選会で勝ち上がったファイナリストを日本に招いて実施するという例年通りの大会が開催できなかったため、初の試みとして、オンラインでのサービス技能コンテスト「eコンペティション（競技）」を開催しました。

第15回 CV部門（2020年11月25日～27日）

第15回いすゞワールドサービス技能コンテスト (I-1GP) CV部門がオンラインで行われました。従来は、販売されている車両の排出ガス規制レベルに応じてカテゴリA・Bと分けて行っていたのですが、今年度はカテゴリを分けず、すべての国で「技術知識競技」「バーチャル故障診断競技」の2種類をオンラインで実施しました。I-1GP 史上最多となる41カ国（1カ国2人の計80人／2カ国は個人戦のみ出場）が参加しました。

※カテゴリA：排出ガス規制レベル Euro5または同等
※カテゴリB：カテゴリA以外

第15回I-1GP結果

- ▶ 団体部門 1位 台湾、2位 日本、3位 フィリピン
- ▶ 個人部門 1位 日本、2位 台湾、3位 コスタリカ



※マスク未着用の方は撮影時のみ外しています。

サービス品質向上

全国サービス・部品技能コンテスト(日本)／サービス・部品アイデアコンペ

日頃の技術の集大成を競う技能コンテストを毎年実施しています。

このコンテストは、いすゞのアフターセールススタッフの技術を向上するため、また教育を推進し、お客様満足度の向上を図るとともに、いすゞアフターセールススタッフとしての士気高揚と相互連帯を図ることを目的として毎年開催しています。

2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、全国サービス・部品技能コンテストが開催中止となったため、代替企画として「サービス・部品アイデアコンペ」を実施しました。本企画では、お客様満足度向上のためにアフターセールススタッフが工夫して行っている業務のアイデアやツール、日頃実践している事例等をアドバイザー・エンジニア・部品の3つのカテゴリー別に募集し、入賞を目指して競い合いました。

目的

- ▶ 各アフターセールススタッフの技術力向上のため、業務を取り組む上でのアイデア等を、当コンペを通じて共有することにより、自拠点だけでなく全国販売会社のレベルアップにつなげます。

応募件数

- ▶ 全228 (金賞3作品、銀賞8作品、銅賞13作品、特別賞2作品)



販売会社従業員への教育

いすゞでは、お客様の「運ぶ」を支えている販売会社従業員に対し、サービス業務対応力や、整備技術力および高難度修理に対する対応力の向上を図るべく、教育を行っています。

2020年度実績

いすゞものづくりサービストレーニングセンターでの教育

- ▶ サービスエンジニア向け 7講座 22回 参加人数：109人
- ▶ サービスアドバイザー向け 3講座 4回 参加人数：45人

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、ものづくりサービストレーニングセンター開催の教育は激減となりましたが、サービス新人エンジニア向け教育は販売会社内での自社開催化を実施。サービスアドバイザー向け研修の一部は、リモートによる教育を実施しました。

参加者の声

- ▶ 現場ですぐに使える研修内容がとて多く、自分自身のスキルアップにつながりました。また、今回の研修で電気の初歩から故障診断まで学ぶことができ、気づかされたことがたくさんありました。(販売会社・サービスエンジニア)
- ▶ 今回はリモート研修とのことで、他販社の方とのコミュニケーションが取れないことは残念でしたが、自分のペースで受けられたので、とても充実した研修でした。
- ▶ 板金修理について、ビデオ映像により基本的なところから解説されていて非常にわかりやすかったです。画像の撮影方法についても参考になりました。すぐに実行できることなので、今後、実践していきたいと思えます。(販売会社・サービスアドバイザー)

2020年度整備技術講習会実績

- ▶ 20回

サービス品質向上

お客様支援

省燃費・安全運転講習会の開催などの各種サポートプログラム

いすゞでは、1995年より省燃費・安全運転講習会等のお客様向け各種セミナーを開催しています。近年では、車両装置の活用方法や事故防止のポイント実演、法規制動向の勉強会等、お客様のニーズに応じ講習を実施しています。

国内では、藤沢工場といすゞ北海道試験場内にコースを併設したお客様専用のセミナー施設「いすゞプレミアムクラブ」や、日本各地の販売会社にて講習を開催しています。海外でも、これまでに31カ国のお客様を対象に開催し、日本国内のみならず世界各地のお客様にとって、より安全に、よりエコにお車を使っていただけるよう努めています。



省燃費・安全運転講習会の様子

お客様へのお知らせ

使用上の問題などにより、事故や不具合につながる恐れのある事柄については、お車を使用中のお客様に注意を喚起する目的で、ホームページに「お客様へのお知らせ」として掲載しています。

2020年度は、右記の項目を追加しています。

▶ お客様へのお知らせ (2020年度)

https://www.isuzu.co.jp/oshirase/index_2021.html

▶ 駐車ブレーキ用リレーバルブの定期的なメンテナンスのお知らせ

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/pdf/210331.pdf>

▶ ブレーキロック機構搭載車 (エアオイル複合式ブレーキ車) 走行中にブレーキロック表示灯 (赤) 点灯時の取り扱いについて (2021.2.26)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/pdf/210226.pdf>

▶ 大型車・車輪脱落事故防止のお願い (2020.11.12)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/201112.html>

▶ ハブベアリングのプレロード調整作業およびハブグリースの充填方法について (2020.10.8)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/201008.html>

▶ 長期間使用車の樹脂製グリップ使用上の注意について (2020.9.24)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/pdf/200924.pdf>

▶ 被水・冠水した恐れのある車両の取扱いについて (2020.9.8)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/200908.html>

▶ バス事業者様へ バスの室内空調の操作方法について エルガ・ガーラの換気動画追加 (2020.8.7) / ガーラの換気動画追加 (2020.7.21) / エルガの換気動画追加 (2020.7.10)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/200529.html>

▶ 被水・冠水した恐れのある車両の取扱いについて (2020.7.7)

<https://www.isuzu.co.jp/oshirase/200707.html>

サービス品質向上

長期使用化への対応

近年、経済環境の変化などにより、お客様のお車の使用期間や走行距離が従来より伸びる傾向にあります。長期使用時の安全に対し、点検・整備を確実に実施していただくことにより、安全を確保できるものが多くあります。そのため、故障自体を予防する手段として、定期交換部品を十分にそろえ、お客様の定期保全の声に応えるべく、取り組んでいます。今後も、使用実態を踏まえ、長期使用にも配慮した点検整備の推進に取り組んでいきます。

お客様相談センター

いすゞでは、お客様の声を品質改善に役立てることを目的に、「お客様相談センター」を設けています。お客様から寄せられたご意見は、社内外関係各部署へフィードバックし、商品・サービス品質の向上につなげています。さらに、社内研修等を通じて「お客様の生の声を聴く」機会を設け、お客様第一の視点に立った考え方を身につけるとともに、お客様が求めていることを敏感に察知する感性を鍛え、高めることにも努めています。

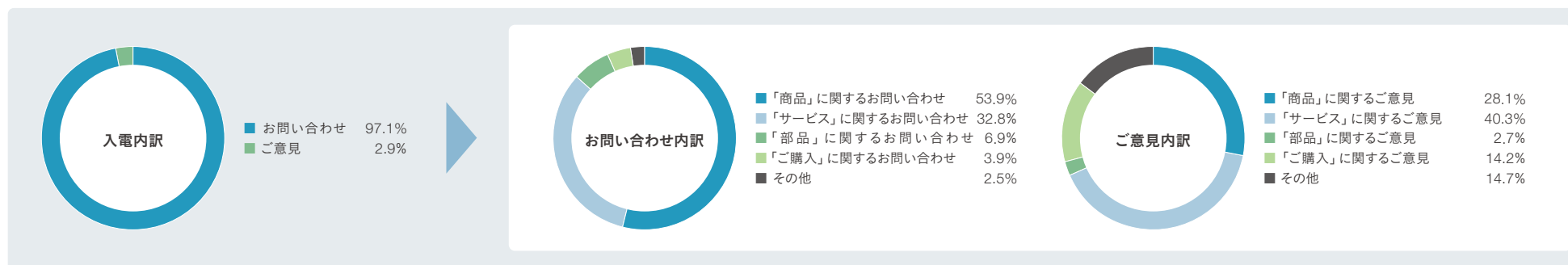
お客様の声

▶「運転が苦手なのに、ナミビア共和国でいすゞのSUVをレンタカーで借りました。道路は未舗装で、不安を抱えながら運転をしていましたが、車の性能が良いからなのか、徐々に運転するのが楽しくなりました。丈夫な車のおかげで不具合が一切なく、私の運転技術からしても奇跡的なことでした。いすゞの車に出会えたことに大感謝です。素晴らしい車を作ってくださりありがとうございました。」

お客様相談センターには、海外からのお問い合わせやご意見をいただくこともあり、このような「運転技術がないのに未舗装でも安全に運転を楽しむことができた。」との感謝のメールが寄せられることもあります。

海外では、日本とはかけ離れた環境で車が使用されていることも多く、交通インフラが整っていない状況下での車両不具合は、時として人命に関わる場合があることを、お客様の声によって改めて認識することができました。いすゞでは、品質の重要性を再認識するとともに、お客様相談センターよりお客様に感謝をお伝えいたしました。

お客様相談センターへの入電実績



サービス品質向上

ソフト面からのサポート

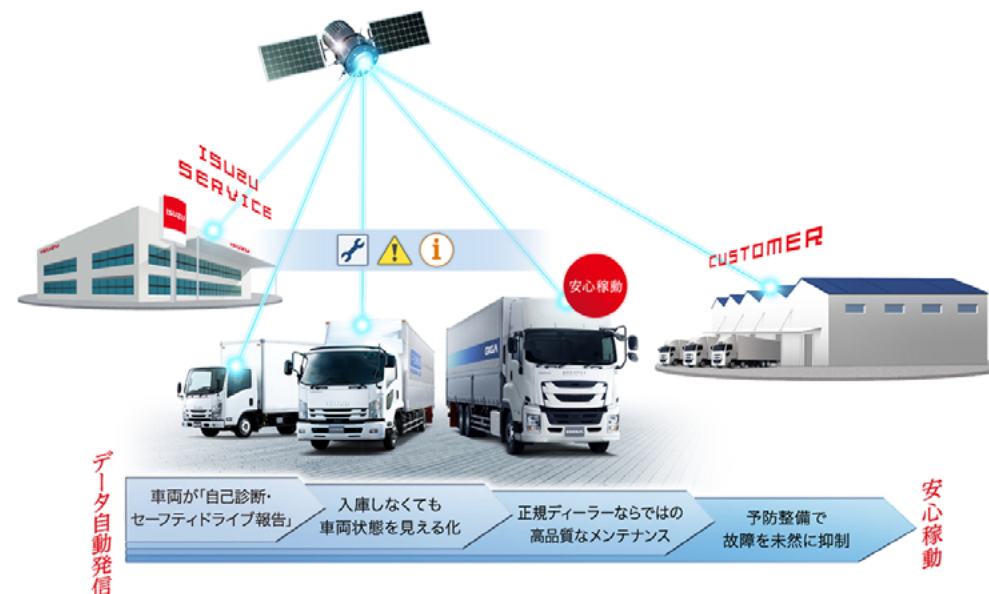
MIMAMORI (商用車のテレマティクス)

いすゞは、商用車についてソフト面からのサポートにも力を注いできました。その象徴が商用車のテレマティクス「MIMAMORI」で、車両に搭載した制御コンピュータのデータを読み取り、情報通信でつないで運行管理や動態管理をサポートしています。

MIMAMORIは、運転日報、デジタルタコグラフ、労務管理などの日々の法令遵守に関するサポート、車両の現在位置や状態把握に有効な本格的動態管理機能、エコドライブ、安全運転の励行サポート、乗務員教育などにも有効な各種コンテンツをパッケージとし、お客様の運行管理の効率化にも大きく貢献するサービスです。

プレイズム (車両データを活用した高度純正整備)

高度純正整備プレイズムは、車両から送信されるコンディションデータを基に、故障が発生する前にいすゞサービス工場にて予兆・予防整備を施し、休車時間の短縮に貢献して稼働維持につなげるサポートサービスです。



未然に防ぐ

- ▶ 車両の稼働状況により、整備のポイントやメンテナンスサイクルは異なるものの、高度純正整備プレイズムは、車両ごとのコンディションデータが把握できるため、1台ごとに最適な予兆・予防整備を的確に行うことが可能となり、未然に故障を抑制します。

すぐ直す

- ▶ 万が一故障した場合も、いすゞサービス工場では、事前に取得した不調データから入庫前に整備内容を予測できるので、整備時間の短縮が可能となります。これにより休車時間を短縮し、さらなる安心稼働を実現します。
大型車ギガ、中型車フォワード、小型車エルフのトラックフルラインアップにデータ送信端末を標準装着し、お客様の安心稼働をサポートするプレイズムを提供しています。

業務品質向上

業務品質向上の基本的な考え方

いすゞの使命は「運ぶ」を支えることであり、人々の生活環境や社会の生産活動を支えることです。商品やサービスそのものの品質は、従業員一人ひとりの業務品質から成り立っています。直接商品の品質に関わる部門だけではなく、全従業員・各個人の業務品質を高めることがお客様のニーズにお応えする品質をつくり出すと信じ、品質意識や知識向上を図っています。

従業員の意識と知識向上に向けた教育

仕事のベースとなるのは、従業員一人ひとりが持っている経験や知識（ツールややり方）・スキルです。しかし、いくら豊富な経験や知識、高いスキルがあっても、それが質の良い業務の実行につながるとは限りません。従業員がそれぞれの能力を活かし、より良い業務を行っていくには、「良い仕事をしよう!」というモチベーションが不可欠です。そこで、いすゞでは、意識向上と知識習得の両面から従業員教育を実施することで、業務品質の向上を図っています。

従業員間での会話

お客様相談センターにいただいたお客様からのお電話や、毎年11月の品質月間※にトップマネジメントから従業員に向けて発信される品質月間メッセージを題材に、従業員間で「お客様にとっての良い仕事」について会話を重ねることにより、業務品質の意識向上に努めています。

品質月間メッセージから、各個人が考える「良い仕事」とは何かを考え、それを実現させるためのヒント等の気づきを得て、実際に行動に移すことを狙いにしています。毎月発行しているいすゞ新聞にて全従業員に周知し、各部署にて会話・討議を行っています。

※品質月間：一般財団法人日本科学技術連盟／一般財団法人日本規格協会／日本商工会議所が毎年11月を品質月間とし、品質向上に関わる活動の推進を提唱

2020年度実績

テーマ

▶ 変化を想定したプランニングで、お客様の感動を呼ぶ“良い仕事”の道筋をつくらう!

対象期間

▶ 11月～2月、対象者：全従業員、実績：7,156人参加（参加率95%）

テーマ選定理由

▶ 100年に一度の技術革新やSDGs・ESGの意識の高まり、アライアンスによる多様性の高まり、また新型コロナウイルスによって社会経済が大きな影響を受ける中、次期中期経営計画の立案が必要であり、一方で一人一人が“ニューノーマル”に合わせた新たな仕事のやり方が求められています。新たな仕事のやり方となったときに、不測の事態が起きても“普通”に対応できること、何事にも対応できるようあらかじめ準備しておくために、常に自業務の先にある後工程を考えること、最善・最悪・その中間の3パターンの前提条件を用意し幅のあるプランニングをすることで、“良い仕事”の道筋をつくること出来、結果としてお客様の信頼や感動に繋がっていきます。

若手技術者の販売会社駐在教育

商品開発に必要な「お客様視点・現場視点」を学ぶことを目的として、若手技術者が全国の5つの販売会社に半年間駐在するOJT教育を行っています。これは、お客様と接する最前線の販売会社で現場を体験することで、お客様の生の声を直に聞き、どのような点でお客様がお困りになるのか、あるいは、どのような点でお客様が喜ばれるのかを実体験を通じて学び、実際の開発業務に活かしていくための教育です。

※2020年度は新型コロナ感染症拡大防止の観点から中止しました。

販売会社への品質意識教育

いすゞグループとして、すべての従業員の品質意識を向上するために、日本全国の販売会社に対して、品質関連業務である正確で迅速な情報提供、不具合部品の確実な回収、リコール改修の早期実施の重要性を確認する品質意識教育を行っています。

2020年度教育実施実績

▶ 23カ所

業務品質向上

知識向上 (知識向上プログラム)

従業員への品質に関する知識教育プログラムとして、法規教育とQC教育を実施しています。法規教育では、道路運送車両法／リコール制度について学ぶことで、いすゞ商品の品質に関連する法律を知ってもらうことを目的としています。

QC教育は、QC入門コース／問題解決力基礎コース／品質改善のための問題解決力実践コース／問題解決に必要な統計的解析力を持った品質管理のエキスパート養成コースを開講しており、職場の品質改善を効果的に進めていくための問題解決力と実践力の養成を目的に実施しています。

実績

道路運送車両法／リコール制度／QC教育 新入社員向けに実施

▶ 163人受講

※リモートにて実施

QC研修Ⅰ QC手法による問題解決を演習により体験する

▶ 166人受講

※リモートにて実施

QC研修Ⅱ QC手法による問題解決をより実践的に体験する

▶ 未実施

※受講者の集合が必要な教育のため、コロナ禍により実施できず。

QCベーシックコース 品質管理のエキスパートを養成する

▶ 12人

※リモートにて実施。社外講師による研修。

業務品質向上

いすゞ自動車高等工業学校

いすゞ自動車高等工業学校（以下、いすゞ高工）では、高校を卒業した技能系新入社員（以下、訓練生）に対して、1年制の教育訓練を行っています。いすゞの技能系社員として必要な基礎知識の習得や、将来のリーダー育成、世界に通用する技術者の育成という目的を持って、「ものづくり」に必要な知識・技能、心構えについても重視した教育を行っています。その中でも、ものづくりを極める意欲が高い訓練生については、技能五輪に挑戦することで、日々鍛錬した技能の研さん結果を確認し、より一層の技能向上を図っています。

また、いすゞ高工の指導員は、現場で実務を担っている従業員から選ばれ、訓練生に指導します。これにより、指導員となった従業員が自分自身の業務知識を見直す機会にもなるとともに、人材育成の方法を学習することができ、自分自身の成長にもつながります。

訓練生を一人前に育てるだけでなく、それに関わる技術者のスキル向上や技能の継承を行うことで、いすゞの商品の品質向上につなげています。



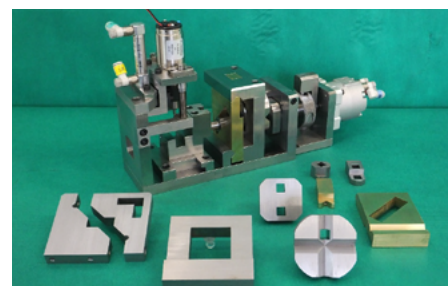
いすゞ高工での訓練風景（左）と実習風景（右）



銅賞・敢闘賞を受賞した自動車板金の実技風景



銀賞・敢闘賞を受賞した機械組立ての実技風景



受賞した機械組立ての課題作品



受賞した自動車板金の課題作品

第58回技能五輪全国大会 2020年11月13日～16日 於：愛知県

機械組立て

▶ 銀賞1人／敢闘賞1人

自動車板金

▶ 銅賞1人／敢闘賞1人

いすゞ高工から6人の選手が出場。2職種（機械組立て職種・自動車板金職種）で上位入賞。