

# お客様

## お役立ち活動

営業部門は本業であるポデー販売はもちろん、お客様の様々なご要望・お悩みにお応えし、お客様の本業の発展に少しでも貢献させていただきたいと考え、「お役立ち活動」を行なっています。「お役立ち活動」の一環で、お客様に当社の持つノウハウをご提供させていただく「お役立ちメニュー」は18種類をご用意させていただいております。

冷凍バンの取扱について	ウイングの取り扱いについて
<p>◆メニューのねらいどころ 冷凍バンに不慣れなトラック乗務員による事故や不具合が心配というお客様の問題解決のお手伝いをします。</p>  <p>◆内容 予冷や庫内換気、日常点検等冷凍バンをお使いになる際の基本的な注意点をご説明いたします。</p> <p>◆実施要領 ①受講対象者：トラック乗務員(特にアルバイト乗務員等不慣れな方) ②所要時間：20～30分 ③場所：会議室等 ④実施人数：数名から実施いたします。</p> <p>◆効果 冷凍ポデーの使い方を理解いただく事で安全で無理、無駄のない運送を行う事ができます。</p>	<p>◆メニューのねらいどころ ウイング車の事故、修理でお悩みのお客様へご提案いたします。</p>  <p>◆内容 開閉操作や荷物の積み方など、ウイングをお使いになる際の基本的な注意点をご説明します。</p> <p>◆実施要領 ①受講対象者：トラック乗務員 ②所要時間：20～30分 ③場所：会議室等 ④実施人数：数名から実施いたします。</p> <p>◆効果 ポデーや積荷の損傷を防ぎ、安全安心な運行が可能となります。</p>
車輛後退時の安全確認講習	テールゲートの安全操作
<p>◆メニューのねらいどころ 車輛後退時の事故が心配、又はトラック乗務員への安全教育を考えているお客様へご提案いたします。</p>  <p>◆内容 バックミラーの死角やバックカメラのモニター映像の特性についてご説明します。</p> <p>◆実施要領 ①受講対象者：トラック乗務員 ②所要時間：20～30分 ③場所：車輛での説明 ④実施人数：数名から実施いたします。</p> <p>◆効果 事故を防ぎ、修理費の低減へつなげる事ができます。</p>	<p>◆メニューのねらいどころ ゲート操作中の事故が心配、又はトラック乗務員への安全教育を考えているお客様へご提案いたします。</p>  <p>◆内容 事故事例を紹介しながら操作する際の注意点、ゲート装着車の特性を説明します。またゲートを操作しながら操作及び点検方法を説明します。</p> <p>◆実施要領 ①受講対象者：トラック乗務員 ②所要時間：80分 ③場所：会議室及び現車 ④実施人数：数名から実施いたします。</p> <p>◆効果 ゲート操作時の事故を減らす事ができます。</p>

### (上記以外のお役立ちメニュー)

- 冷凍バンでの品質管理について
- ウイングへの安全な荷積みについて
- 荷卸し作業KYT
- リヤポデーお手入れ方法のご提案
- コンプライアンス講習
- 冷凍ポデーのメンテナンス
- ウイングポデーのメンテナンス
- トランテックス安全管理手法のご紹介
- トランテックス改善事例のご紹介
- 体調管理講習
- 冷凍車の商品知識
- ロールボックス輸送の注意点
- ラッシングベルト使用時の注意点
- 乗務員様マナー研修

【お役立ち活動実施事例のご紹介】

【中四国営業所】

- 実施先：運送会社様
- 実施内容：ウイングボデーの取扱いについて
- 参加人数：5名
- 参加者の声

「普段からウイングを使っていますが、運転手さんたちはあらためて操作の仕方や注意点などを再認識出来たと思います。今回の車両はきれいに長持ちさせたいので、作動油の交換や点検など日ごろから行っていききたいと思います。」



【九州営業所】

- 実施先：運送会社様
- 実施内容：バックアイカメラの使用手法等
- 参加人数：15名
- 参加者の声

「バックアイカメラは普通車とは少し違うので、目視確認を  
実行したいです。」



アフターサービス

アフターサービスNO.1を目指して

アフターサービス部門ではお客様に商品をお届けした後も、定期訪問状況や有事発生時の対応状況を数値化し、アフターサービスNO.1に向けて活動をしています。また、お客様の身近な存在として全国の販売会社様および全国160を超えるSS店様と連携しながら、すばやく正確な修理を実施し、お客様にご満足いただけるアフターサービスを目指しております。

全国SS店  
160店



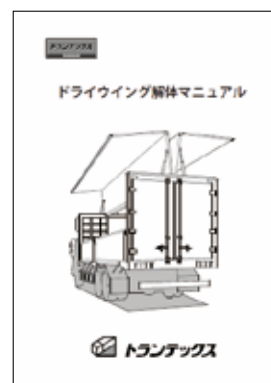
- ① 部品・サービス部、北陸営業所
- ② サービス関東事務所
- ③ 東京事務所
- ④ 東海営業所
- ⑤ 関西営業所
- ⑥ 中・四国営業所
- ⑦ 九州営業所
- ⑧ 東北営業所

商品リサイクル

自動車リサイクル法の対象は乗用車・商用車(キャブ付シャーシ)と一部の架装物となっています。当社の商品であるドライバン、保冷・冷凍バン、ウイングバン等はリサイクル法の対象外ですが、リサイクル処理ができるように一部の商品につきましては解体マニュアルを作成し当社ホームページで情報提供しています。

【解体マニュアル対象商品】

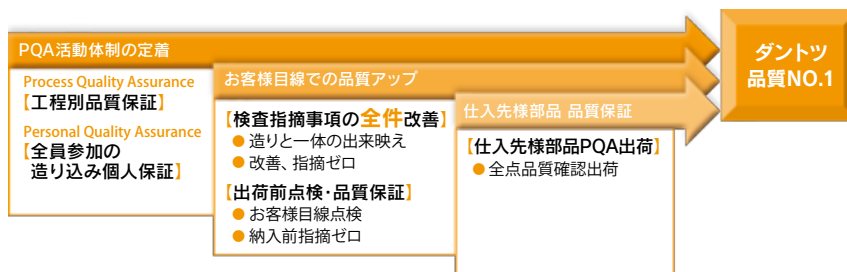
- ドライバン
- ドライウイング
- ウレタン注入発泡 保冷・冷凍バン
- ポリスチレン接着パネル 保冷・冷凍バン
- 冷凍ウイング
- 冷蔵ウイング
- 幌ウイング
- 平ボデー



## 品質マネジメント

### 品質管理活動方針

当社では①PQA活動体制の定着  
②お客様目線での品質アップ③仕入先様部品品質保証の3点を具体的な取組み方針とした「ダントツ品質NO.1」を品質管理活動方針としています。



### 品質管理体制

工程別品質保証をベースに、毎日開催する稼働会議（※）でも品質課題について関係者全員で共有しています。また、月1回、全役員が参加する品質会議も開催し、重要品質問題についての対応状況等について意見交換も実施しています。（※）生産部門・生産管理部門・品質保証部門・開発部門の責任者が参加し、前日の生産状況を振り返り対応課題の明確化等を行う会議体。



### 出荷品質表彰

当社は2019年度、ドライラインおよび冷凍ラインが年間を通じて日野グループの出荷品質基準を満たし、ダイヤモンド賞を受賞しました。ドライラインは3年連続、冷凍ラインは初受賞となります。

引き続き品質管理に努め、お客様に満足していただける商品をお届けいたします。



### リコールへの取り組み

商品に問題が発生し処置が必要と判断した場合には、お客様の安全と被害の拡大防止を最優先に部品交換、改修（点検、修理等）を迅速に実施しています。またリコール情報はトランテックスのホームページ上に開示しています。2019年度は3件のリコールが発生しました。

#### リコール件数

2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
1件	0件	1件	0件	3件

#### 改善対策件数

2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
0件	0件	0件	0件	0件

#### サービスキャンペーン件数

2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
0件	0件	0件	0件	0件

#### ◆リコール

道路運送車両の保安基準に適合していない又は適合しなくなるおそれがある状態で、その原因が設計又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行うことをいいます。

#### ◆改善対策

不具合が発生した場合に安全の確保及び環境の保全上看過できない状態であつて、かつ、その原因が設計又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、必要な改善措置を行うことをいいます。

#### ◆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・品質の改善措置を行うことをいいます。