

# 社会活動

## 品質保証

### ■品質改善への取り組み

三菱ふそうは、2004年に入って市場の品質問題を一掃することを決めました。そして、市場品質問題を徹底的に洗い出し市場措置を行うことで、道路運送車両の安全性確保に努めてきました。中には30年以上昔の1971年にまでも遡って調査を行ったものがあります。調査により洗い出された品質問題には構造・製造に起因する不具合のみならず、整備上、使用上の問題もありました。そこで、前者については整備事業者へ適切な指導を行い、後者についてはお客様に使用上の注意をお願いするなど、広範囲にわたって取り組んでおります。またこれらの品質問題について、真の原因がどこにあったのか、再発防止のために何をしなければいけないのかをあらゆる機会に討議し改善対策としてまとめました。この結果を、社外の専門家と当社幹部で構成される品質諮問委員会に諮問し、意見を頂いた上で実行中であります。具体的には、社外の意見に耳を傾けることで品質意識改革を推進するため、2004年度中に品質フォーラム、本業回帰講演会など11回の講演会を開催し、のべ900人が参加しました。次にそこで得たものを実行に移すため、会社幹部および各本部単位によるオフサイトミーティングをはじめ、品質技術教育として信頼性手法セミナー（6回）、コンプライアンス研修会（3回）、全社員へのコンプライアンス教育を行って参りました。

品質の改善にとどまるところはありません。全社全部門でISO9001の導入を決め、認証取得に向けて確実なスタートを切りました。この活動を通して、顧客指向のプロセスアプローチを学び、継続的な経営品質・商品品質の向上を図って参ります。



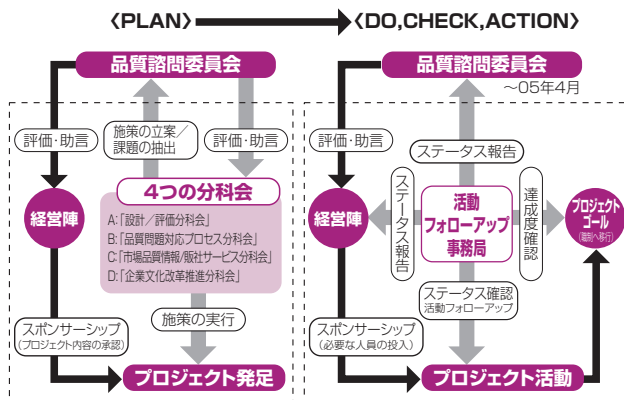
ISO9001事務局



壁一面に貼られたプロセスモデル



ISO9001プロジェクト会議風景



品質を作るのは人であることは言うまでもありません。原点に戻って新入社員教育、階層別社員教育で品質に関する教育、品質工学の基礎研修などを実施してきました。これらは今後とも継続し、レベルアップを図っていきます。

当社の製品は非常に長く使って頂いております。それだけに改めて品質重視の観点に立ち、「常に期待される以上の答えを」出せることを当たり前と評価されるように、「信頼度No.1企業へ」を合言葉に仕事をして参ります。



## 企業倫理

### ■企業倫理の取り組み

三菱ふそうは過去の反省をふまえ、企業倫理に関する以下のような取り組みを進めています。

#### (1) 推進の体制

##### ①ふそう倫理委員会

三菱ふそうは「ふそう倫理委員会(以下、委員会)」を2005年1月に設置しました。

委員会は、社外委員4名(有識者)、社内委員1名(倫理担当役員)、労働組合代表1名で構成され、企業倫理に関する方針施策等を監視し取締役会に直接答申・提言を行ないます。

##### ②倫理担当役員

三菱ふそうは「倫理担当役員(以下、CBEO)」を選任します。CBEOは企業倫理に関する業務を統括します。

##### ③職場コーディネーター

三菱ふそうは職場に「コーディネーター(以下、CL)」を選任します。CLは職場内の取り組み推進を担当します。

#### (2) コンプライアンス憲章の制定

三菱ふそうは、企業倫理に関する基本的な考え方について大綱以下のような「コンプライアンス憲章」を定めました。

- ①企業倫理を経営の最優先課題と位置付けること
- ②法令を遵守し倫理に適った活動を行なうこと
- ③正直・誠実・公平・お客様第一で企業活動を行なうこと
- ④会社の一員であることに誇りをもてる企業を目指すこと
- ⑤社会の要請にこたえ、価値ある商品の創造と提供、環境保全、地域貢献等の社会的責任を果たすこと

#### (3) 行動指針の制定

三菱ふそうは役員・社員が日々の業務を遂行するうえで基本的な判断基準となる「三菱ふそう行動指針(以下、行動指針)」を制定しています。

行動指針は冊子および社内イントラネットでいつでも確認できるようにされています。

役員・社員は自分の言動が行動指針に反しないかチェックすることが求められています。

#### (4) 相談窓口の設置

三菱ふそうは法令違反・セクハラ・人権関係など職場に関係する相談を受ける「社員相談室」を社内に設置し、また社外弁護士事務所に「社外相談窓口」を委嘱しています。

三菱ふそう社員や関係者は、これらの相談窓口を随時利用することができます。

## お客様との関わり

### ■お客様相談センター

お客様相談センターは、お客様と直接接する窓口として、お客様からの幅広いご相談(お問合せ・ご意見等)に対応しています。

同センターでは、お客様にご満足頂くため、ご相談に対し「迅速・的確・真摯」にお応えするよう努めています。また、お客様から寄せられた貴重な声は、社内担当部門へフィードバックし、商品開発・販売・サービス活動におけるCS向上に役立てています。

#### 三菱ふそうお客様相談センター

電話番号 0120-324-230(全国共通フリーダイヤル)

受付時間 月～金(除く所定の休日)

9:00～12:00

13:00～17:00

### ■お客様への情報の提供

三菱ふそうは、インターネットホームページを通じて、様々な情報をタイムリーに且つ継続的に提供しています。

商品・技術情報、企業情報、ニュースリリース、環境への取り組み、リコール情報等があり、リコール情報のページでは、お客様のお車が「リコール・改善対策及びサービスキャンペーン」の対象車両に該当するかどうかを自動検索することが出来ます。

インターネットホームページの機能・利便性を向上させるため、2004年10月初旬に全面的なサイト・リニューアルを行い、今後もオープンに情報提供を行ってまいります。



三菱ふそうホームページ  
(<http://www.mitsubishi-fuso.com/jp/index.html>)

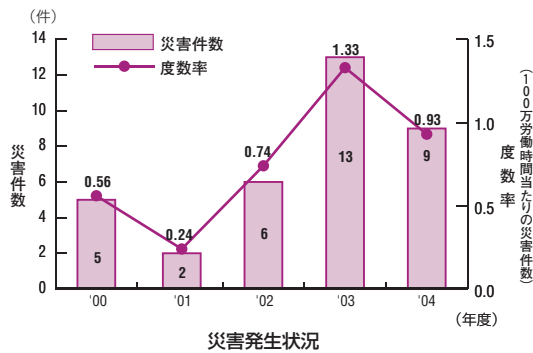
# 社会活動

## 従業員との関わり

### ■安全・衛生

#### (1) 労働安全

安全で作業者に優しい職場環境の実現に向け、『従業員の安全と健康の確保は全てに優先する』ことを基本理念として、全員参加で労働災害防止活動を継続的に実施しています。活動は、①不安全行動の排除②設備の本質安全化③類似災害防止対策の確実な実施の3本柱を中心に推進し、休業災害・不休業災害に加え、微小なケガも含めた災害の根絶に努めており、究極の目標であります『災害ゼロ』を目指しています。



#### (2) 交通安全

社員の交通事故防止や意識の向上を目指し、交通安全講習会や通勤時の車両・自転車運転者、歩行者への交通指導を実施しています。また、新入社員を対象に車両運転時の危険感受度テストを実施し、感受性や認知度等のアドバイスをを行っています。

#### (3) 快適な職場づくり

社員が作業しやすい職場環境を形成するため、各種専門委員会等を設置し、現場をはじめとした全般的な作業環境改善を計画的に推進しています。

#### (4) 健康づくり

『健康は自らつくり管理するもの』という考え方を基本に社員個人や職場に対し、産業医、保険師による健康支援活動を推進しています。主な活動としましては健康診断結果に基づくフォローをはじめ、各職場に出向きテーマ別に教育指導を行う「健康づくり宅配便」等を実施しています。

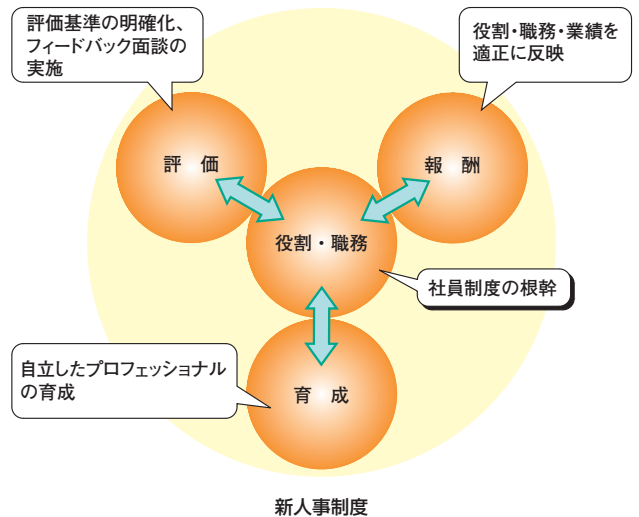
#### (5) メンタルヘルス

精神科医やカウンセラーの他、保健師等により相談しやすい体制をつくり対応しております。また、社員に対しメンタルヘルスに関する教育を実施しています。

### ■人事制度

三菱ふそうでは、競争の激しい商用車業界の中で、グローバル企業として成長を継続していくために、人事制度の改革を行っています。

具体的には、従来の年功的な要素を払拭して、評価、報酬、昇進など処遇全般を、職務、役割や成果に基づき決定する成果重視型の人事制度になっています。



新人事制度は、役割・職務を中心に評価、報酬、育成が密接に関係し、機能します。例えば、評価は報酬を決定するだけでなく、教育、異動、昇進など、育成施策や役割・職務の変更を考えるベースになります。フィードバック面談を実施することにより、評価の結果を伝えるとともに、目標、課題、育成方針等についても話し合い、日常のコミュニケーションを補完し、風通しのよい職場づくりに努めています。





## 人にやさしい製品の普及

### ■人にやさしい製品の普及

近年、身体障害者の社会参画や高齢化の進行への対応といったニーズによって各自動車メーカーから「福祉車両」と呼ばれる車が続々と発売されています。その中でも交通バリアフリー法に代表される公共交通のニーズは一層高まっております。三菱ふそうは1997年に国内初の大型低床バスを「ノンステップバス」として発売したのを皮切りに低床バスの普及に努め、中小型低床バス「エアロミディ」シリーズへとそのラインナップを広げてきました。

特に全幅2m、全長7mクラスの小型低床バス「エアロミディME」は、大中型低床バスでは通ることのできなかった狭い道路での運行を可能とし、コミュニティーバスとして活躍しています。



エアロミディME

また、大型低床バスでは、環境にやさしいバスとしてハイブリッド車の「エアロノンステップHEV」、天然ガス自動車の「エアロスターCNG」をラインナップしています。

小型バス「ローザ」では車いすのまま乗り込むためのリフトや車いす固定装置等を装備したチェアデッキバージョンをラインナップし、福祉施設、病院などの送迎で活躍しています。2005年5月に行われた「三菱ダイヤモンドカップゴルフ2005」では、チャリティ基金によりローザチェアデッキバージョンが神戸市社会福祉協議会に寄贈されました。



ローザチェアデッキバージョン

ダイヤモンドカップ寄贈車

## 福祉活動

### ■新潟県中越地震被災に対する支援

2004年10月23日に発生した新潟県中越地震は、県内各地で深刻な被害を引き起こしました。三菱ふそうは、被災された住民の方々および被災地の早期復興を支援するため、下表のとおり寄付・寄贈いたしました。

項目	内容	寄付・寄贈先等
義援金	1,000万円	新潟県災害対策本部
義援物資	100万円相当	新潟県庁と相談のうえ、新潟県災害対策本部へブルーシート3種類(計950枚)を送付
車両(寄贈)	トラック5台	キャンター(平ボデー):小千谷市、塩沢町 各1台 キャンター(ダンプ):越路町、見附市、栃尾市 各1台

### ■スマトラ島沖地震・津波被災に対する支援

2004年12月26日、インドネシアのスマトラ島沖で発生したマグニチュード9.0の地震および津波によって、インドネシア、タイ、スリランカ、マレーシアなどインド洋沿岸地域は甚大な被害を被りました。三菱ふそうは被災地の早期復興および被災者の方々のお役に立てるよう、下表のとおり義援金等の支援を実施いたしました。さらに、三菱ふそう社員を対象とした募金活動を展開し、社会貢献活動への参加を呼びかけました。

項目	内容	寄付・寄贈先等
義援金	1,000万円	日本赤十字社
三菱ふそう社員等による寄付金	272万円	日本赤十字社
車両(寄贈)	トラック25台	現地法人を通じ支援



社員による寄付金を日本赤十字社へ

# 社会活動

## スポーツ活動

### ■スポーツイベント等への協賛

三菱ふそうは、1989年からの三浦国際市民マラソンへの特別協賛や「箱根駅伝」への車両提供などを行っています。また、地元密着でお客様（サポーター）を第一に考える企業姿勢を持ちつづけているサッカーJリーグ「浦和レッドダイヤモンズ」へのスポンサー特別協賛などを行っています。



三浦国際市民マラソン



浦和レッドダイヤモンズ

### ■野球

三菱ふそう硬式野球部は、社会人野球の名門であり都市対抗野球に地区代表として17回出場し、2000年・2003年・2005年と3回の優勝を果たしています。また、日本代表選手やプロ野球選手も輩出しており、日本野球の発展に大きく寄与しています。



第76回都市対抗野球大会

## 地域社会への貢献

### ■地域の皆さま／団体との共生

三菱ふそうでは、下記の活動を通して地域の皆さまとの交流・融和を目指しています。

項目	内容
工場見学会	・地域住民、小学校、団体、社員の家族等を対象に実施 2004年度見学者数 計4,500人
学校への協力	・市内小学校対象の野球教室を開催 ・地元小学校への写真付ニュースの提供
会社施設の開放	・体育館やグラウンドを地域に開放
地元自治会への加入	・祭り・フェスティバル等への協賛
環境関連等団体への参加や寄付	・地域社会の活動に対する支援



小学生野球教室

### ■周辺地域の清掃・緑化

三菱ふそう各工場では、地域との共生並びに社員のモラル向上の一環として工場周辺の清掃活動を自発的に実施しています。また、川崎市主催の緑化推進運動に参加し「花と緑のある街づくり」の推進に協力しています。



工場周辺の清掃活動