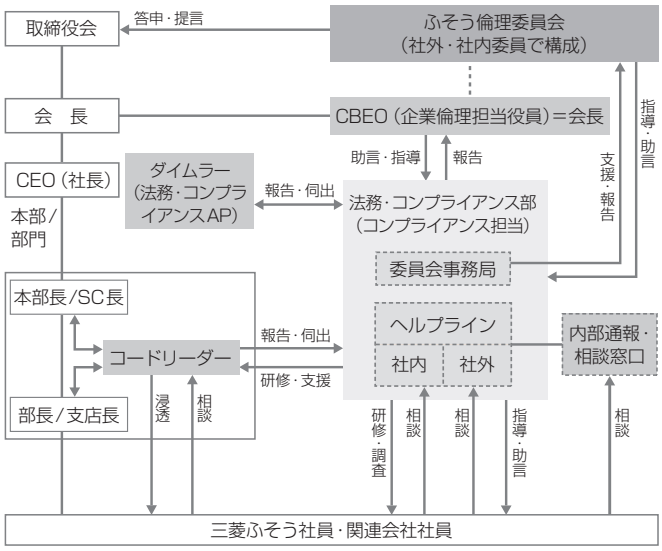
コンプライアンス

コンプライアンスの考え方

三菱ふそうでは、経営陣をはじめ社員一人ひとりが、倫理感を持ち業務に邁進することを最優先課題と位置付け、安全思想の風化防止も含め、毎年、社員全員がコンプライアンスに関する誓約書に署名し、提出しております。また、三菱ふそうはコンプライアンスの徹底と「お客様にとってNO.1（信頼度NO.1企業へ）」を目指し、新たな企業体質の確立を進めています。

■コンプライアンス体制



コンプライアンスの取組み

三菱ふそうは、ダイムラー・トラック部門の一員として、全世界のダイムラー関連企業に適用されているダイムラー社の「インテグリティーコード（倫理規定）」と、この倫理規定を具体的に解説した「コンプライアンスに関するポリシーとガイドライン」に沿って企業活動を行なっています。当社の全社員はこれらのダイムラー規定を、業務を進める上での指針としています。コンプライアンス部門は、社員へのコンプライアンス意識の浸透、定着のための諸施策として以下の取り組みを行なっています。

コミュニケーション

（1）コンプライアンス ニュースレター

ダイムラーから年に3～4回発行される「コンプライアンス・ニュースレター」をイントラネットに掲載し、全社員に周知しています。2010年は第1号から第3号まで発行されました。コンプライアンスの最高責任者から社員に向けたメッセージのほか、内部通報システムの案内、コンプライアンスに関するコラム、ダイムラーの不正通報窓口への連絡先などが掲載されています。

コンプライアンス ニュースレター

（2）CEOメッセージ

毎月イントラネット、社内報に掲載される社長メッセージに、コンプライアンスを織り込んでいます。
「海外不正防止法」「独占禁止法」など、業務に直結する様々な不正防止に関するトピックを取り上げ、啓発に努めています。社外の有識者にご参加いただき、定例委員会を開催しています。

（3）ふそう倫理委員会

品質改善への取り組み状況やコンプライアンスに関する諸施策の実施状況を報告し、都度、委員よりご意見やご指導をいただいています。この委員会は取締役会の諮問機関として位置付けられ、取締役会への答申・提言を行なっています。

（4）安全への誓いの日

1月10日及び10月19日を「安全への誓いの日」としています。両日は、2002年に横浜及び山口で起きた当社製トラックの事故で亡くなられた方々のご命日にあたります。これらの日には、始業時に全社員が黙とうを行ない、故人のご冥福をお祈りするとともに、自戒の念を込めて、この日を決して忘れることなく、安全とすべての品質を常に最優先させる誓いを再認識しています。

安全への誓いの日の黙とう

（5）社員相談・通報窓口など

社内において社員が少しでもおかしいと感じたら気軽に相談出来る窓口として社内には「社員相談室」を設置し、社外相談窓口としては社外弁護士へ委嘱し、「社外ヘルプライン」を開設しています。これらは公益通報者保護法における内部通報、または事前相談の窓口ともなっています。イントラネットなどで、

宛先及び専用の電話番号、メールアドレスなどが全社員に周知されています。
さらにダイムラーの不正通報窓口であるビジネスプラクティスオフィス（BPO）の連絡先も全社員に周知されています。通報については慎重に調査を行ない、内容の真偽を確かめます。尚、通報者の秘匿は守られています。

国内、海外ネットワーク、トレーニング

（1）不正防止の対策

（承認プロセス）

社内におけるコンプライアンス規則を実施するため、FCCM（CEO主導）／CWT（海外販売L2マネージャー主導）による事前承認プロセスが2010年に確立されました。

（コンプライアンス　デューデリジェンス審査）

取引や契約を行なう前に、取引先が誠実であり業界内で優秀な立場にあることを確認するために、取引先などに対するコンプライアンス審査を行なっています。

コンプライアンス チェックシート

（2）社員コンプライアンス教育・研修

ダイムラーのコンプライアンス・トレーニング・プログラムに則った研修（新入社員対象、リフレッシャートレーニング、コンプライアンスについての最新情報やタウンホールミィーティングでのプレゼンなど）を定期的に行なっています。WEB研修は（倫理規定と贈収賄禁止を中心とし）、ダイムラー・グループコンプライアンスが一元的に展開し管理しています。

コンプライアンストレーニング

（3）コードリーダー制

職場ごとにコンプライアンスの推進役となるコードリーダーを選任しています（現在、本社部門ではサブ・コードリーダーを含め、83名が選任されている）。地域販売部門にもこの制度を2008年1月より導入し、全国各地域から36名が選任され、2010年末には当社関連会社でも13名のコードリーダーを選出しました。
このコードリーダーの主な任務は、社として実施するコンプライアンス施策が社員一人ひとりにまで浸透するように、各職場で展開活動の推進役となること、および職場の社員からのコンプライアンスに関する疑問・意見等の収集役となることです。
新任後、コンプライアンス部が開催する研修会に出席し、コードリーダーとしての知識やスキルアップを図っています。

お客様との関わり

信頼度 No.1 企業へ

お客様に満足・信頼していただける製品やサービスを供給し続けることが、「信頼度No.1企業」につながるものと信じ、私たちは「品質第一」を企業理念のひとつに掲げています。
「品質第一」とは、すべての企業活動、ビジネスプロセスにおいて「品質は常にあらゆるものに優先されなければならない」という意味です。そのために私たちは、品質管理プロセスの改善に日々取り組んでいます。
それでは、それぞれのプロセス内容について説明します。

開発品質～作りやすい・整備しやすい車の開発

まず、開発段階での品質管理プロセスです。お客様のニーズや、社会のニーズに沿った製品を提供するために、開発段階から万全の品質を確保します。
これまでも、開発部門（設計・実験）は生産部門と連携を図りながら新製品の開発に取り組んできましたが、更にその上を目指し、開発段階から生産準備・生産・アフターサービスまで一気通貫で品質を向上させる仕組みを導入しました。例えば、開発段階から生産ラインでの部品の組立作業性や、アフターサービス時の車の整備作業性等を想定し、品質の作りこみを確実なものにしました。開発段階から、生産～アフターサービスに至る段階で起こり得る不具合の芽をつみ取ろうというものです。
また、私たちは、商品開発プロセス「FPD（Fuso Product Development）プロセス」を構築しました。FPDは、2010年よりダイムラートラックグループ共通のプロセスであるCVDS2.0※に移行しましたが、これらのプロセスにより、あらゆる製品について、それぞれのゲートで確実に不具合の芽をつみ、不具合を先送りしない開発と量産体制へのスムーズな移行を可能にしました。※「CVDS2.0」の詳細はP.28をご参照下さい。

製造品質～お客様に信頼される製造ラインづくり

次に、製品の製造段階での品質管理プロセスです。
製造工場では部品の受け入れから、機械加工、組立、完成検査、輸送に至るまで、各工程で大勢の社員が働いていますが、すべてのプロセスで品質向上活動を行なっています。製造段階で目指すのは「お客様に信頼される製造ライン」です。
その中でまず取り組んでいる事は、品質に対する全ての責任を製造ライン内で負うという意識付けと体制づくりです。
ラインにおける品質責任を明確にし、製造品質のレベルアップと作業者の品質意識の向上に取組んでいます。
代表的な例として、「ロット保証の強化」、「部品のセット払い出し」、「生産ラインのクリーン化」があげられます。

ロット保証の強化

ロット内における変化点を管理することにより、ロット保証精度を強化します。これにより不良品を後工程に流出させない体制を確立します。また万が一、不良品が流出した場合でも正確で迅速な対応をとることができます。

部品のセット払出し

1台分ずつ部品をセットして組立ラインに供給することにより、組立作業者が部品を選定する作業を排除し、誤組立の芽をつみます。作業者は組立作業に専念し、組立作業における品質のつくり込みを向上させることができます。

生産ラインのクリーン化

ラインをクリーン化（整理整頓）することで、目に見えない隠れた品質不具合要因を排除し、安定した作業による安定した品質を継続して確保します。

アフターサービス品質の強化

3番目は、アフターサービスの品質管理プロセスです。私たちはお客様が日々使用されている車両の品質を確保しなければなりません。お客様から苦情があれば1秒でも早く解決しなければなりません。より質の高いサービスを提供できるように日々、改善に取り組んでいます。
私たちは、お客様の品質に関する意見、問い合わせを迅速に収集・処理します。その中から重要な情報を抜き出し、社内で共有化し、問題解決に当たります。問題解決までの時間を最短にすることで、お客様への迷惑を最小限にしなければなりません。
新商品の導入にあたっては、発売後の初期情報の早期対応のため、全社横断的組織としてローンチチーム（Launch Team）を設けて、効果をあげております。
また、2010年7月より、整備解説書・パーツカタログ等のサー

ビス情報をお客様・整備事業者様のほか、社外の皆様にWebサイトでオープンし、最新の情報を容易に検索できると好評をいただいております。
それぞれのプロセスの作業範囲、作業内容を定義し、そこでの品質の責任を明確にします。これからもお客様に満足いただける製品を提供し続けられるように、更なる品質向上を目指して品質改善活動に積極的に取組みます。

品質月間

「品質月間」は、日本の産業界が1960年、品質意識の高揚と品質管理活動の幅広い普及を目的に導入したのが始まりで、2010年で第51回を迎えました。
2010年11月5日、私たちは品質月間活動の一環として「FUSO品質フォーラム2010」を開催しました。今回の品質フォーラムでは、社内トップマネージメントによる講話および社外有識者による講演が行なわれました。トップマネージメント講話では、品質保証本部長より品質に対するお客様や世の中の評価はますます厳しくなっており、お客様に満足いただくには、品質のハードルをさらに上げなければならないとの話がありました。さらに、社外の有識者により、品質経営や企業価値、ブランドマネージメントについて、および顧客満足度向上への取り組みについての講演が行なわれました。
品質月間ではこの他に、以下のような活動を実施しました。

品質月間関連の掲示

各工場、研究所に「Q旗」を掲揚、立て看板・ポスター・標語を掲示し、品質に対する職場での意識高揚を図りました。

品質テキストの配布

品質月間テキストを各職場に配布し、他社での取り組み内容・成果を紹介しました。

ふそう品質フォーラム

CVDS（Commercial Vehicle Development System）

CVDSの概要

三菱ふそうは従来のFPD（FUSO Product Development）という商品開発プロセスから、ダイムラー・トラックグループの開発プロセスCVDS（Commercial Vehicle Development System）のコンセプトを取り入れてプロセスを見直し、2010年よりダイムラートラックグループ共通のプロセスであるCVDS2.0に本格的に移行しました。
CVDS2.0プロセスへの移行は、品質重視の取り組みはもちろん、ダイムラートラックグループとしてのグローバルな情報共有や改善活動に対応するための更なるステップです。

CVDSのプロセス

CVDSプロセスは、商品プロジェクトの開始から量産まで全職制を含めた車両とコンポーネント（パワートレイン関連：エンジン／トランスミッション／アクスル／アフタートリートメント）の開発プロセスを構築します。
ダイムラー・トラックグループにおける商品プロジェクトエキスパートの知識と経験に基づき、それを常に改善していくことが目的です。
各プロジェクトの透明性を確保し、ターゲットを達成するため、内容・スケジュールの管理・作業の共有化などのグローバルコラボレーションを実現させます。

CVDS導入のメリット

（1）フロントローディングによる商品開発の効率化

フロントローディングとは「仕事の前倒し」という意味で、お客様の視点に立って車両に対する市場要望を早期に把握し、それをコンポーネントの仕様要件にまで落とし込むプロセスを意味します。これにより、スペック最終化以降の設計変更作業を最小限に抑え、商品開発の効率化を図ることができます。

（2）クオリティゲート／プロセス管理によるプロセス品質の確保

◇明確なプロセスと評価基準の定義

CVDSでは各クオリティゲートを通過する必要条件として、成果物（ターゲット）が明確に定義されており、各プロセスで何をすべきかを正確に把握できます。これにより、三菱ふそうを含めダイムラートラックグループにおける全てのプロジェクトにおいて同じプロセス定義に従った運用が可能です。

◇プロセスの透明性の確保による課題への早期対応

ふそうプロダクトエグゼクティブコミッティー（F−PEC）が商品プロジェクトのクオリティゲート通過判定に関する責任を担っており、ここでクオリティゲートに関するあらゆる説明・確認・承認が行なわれます。また、課題への対応もいち早く実行されます。

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、お客様にご満足いただくため、「迅速・的確・真摯」に対応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。

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

「ふそう耳より情報」の発行

2005年6月から、お客様が安心･安全にお車をお使いいただくために、車両整備や故障の予防策、不正改造防止に関する知識などを盛り込んだ、「ふそう耳より情報」を発行しています。

「ふそう耳より情報」2011年秋版

人にやさしい製品の普及

低床バス

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、標準仕様ノンステップバス認定制度への適合と低床バスの普及に努めてきました。
2010年5月には､大型路線バス「エアロスター」をモデルチェンジしました｡決め細やかなバリアフリー設計を施すと同時に、トルコン式6速A/Tの搭載により、より安全かつ安定した走行を実現しました。

エアロスター ノンステップモデル

○容易な乗り降り
脱着式スロープ板の収納スペースを備え、車いすを利用される方の乗り降りの負担を軽減し、安全乗降をサポートします。

○スムーズな車内移動
充分な室内高を確保し、バリアフリー装備を備え、車内移動の安全を確保しています。

○車いすを利用される方の乗車スペース
車いすの固定金具､固定ベルト、安全のための手すりを備え、簡単な操作でシートを折りたたみ､乗車スペースを確保します。

○全車に6速A/Tを搭載
きわめてスムーズな発進･加速を実現。車内転倒事故を抑制し、常に安定した走行を生み出します。

福祉・社会活動

世界の子供たちにワクチンを！

三菱ふそうはNPO「Reライフスタイル」の活動に賛同し、川崎地区の社員と労働組合の若手メンバーが主体となり、ペットボトルのキャップを回収しています。社内の各所で収集されたキャップは、樹脂メーカーに引き取られ、その売却益で「認定NPO法人　世界の子どもにワクチンを　日本委員会」（JCV）を通じて世界の子供達にワクチンが届けられます。

社内に設置された回収箱

たけのこプログラム

たけのこプログラムとは、日本とドイツ両国の高校生がお互いの文化への関心を高め、交流を深めることを目的に、日独両国の高校などが企画・実施する研修交流を渡航費を通して支援する事業で、財団法人ベルリン日独センターが運営しています。ダイムラーと三菱ふそうは、たけのこプログラムの発案者であり、また共同スポンサーとして「たけのこ基金」を設立し、この事業を支援しています。

母と子の楽ラク運転講習会への協力

この講習会は日本ジャーナリスト協会が主催し、人とクルマの共生する社会において安全運転の普及を図る目的で、年に一度ボランティア事業として開催されているものです。当社は、「大型車からの二輪車・乗用車の見え方」や「死角」を体験できるブースに、大型トラック「スーパーグレート」を展示、協力しました。

大型トラックからの視界を確認

地域との関わり

三菱ふそうは、さまざまな活動を通して地域の方々との交流・融和をめざしています。

「喜連川研究所 30 周年記念フェスティバル」・「コミュニケーションデー at 川崎」の開催

2010年8月29日に喜連川研究所の30周年を記念し、また11月13日には、新型「キャンター」発表を記念し、社員・家族・近隣住民が参加するイベントを開催しました。
さまざまな参加型アトラクションやトラック・バスなどの実車の展示・試乗、工場見学などの、お子様とともにご家族で楽しんでいただけるプログラムを用意し、各コーナーは大いに賑わいました。

大型トラック手押しタイムトライアルに親子で挑戦

長蛇の列ができた試乗コーナー

「花と緑のある街づくり」への貢献

「川崎市みどりの事業所推進協議会」へ参画するとともに川崎工場正門付近へ定期的に花を飾って社員・近隣住民の目を楽しませ、「花と緑のある街づくり」に貢献しています。

小学生工場見学会

2010年11月～12月に小学校5年生を対象とした工場見学を実施しました。本見学会は社会科学習（日本の産業を支える人々）と連動したプログラムとして学校側からのニーズが高く、関東近郊の小学校37校、約3,500人が来場しました。

トラック組み立てラインの見学

作業長会「社会貢献活動」

2010年11月、三菱ふそうの作業長会は今年で5回目となる中原区内のカーブミラー点検、清掃および周辺のゴミ拾いを実施しました。37名の作業長が参加して、昨年のカーブミラー清掃本数710本を上回る732本の清掃を行ないました。

カーブミラーの清掃の様子

従業員との関わり

社会的変化への対応・取組状況～雇用等に関する方針

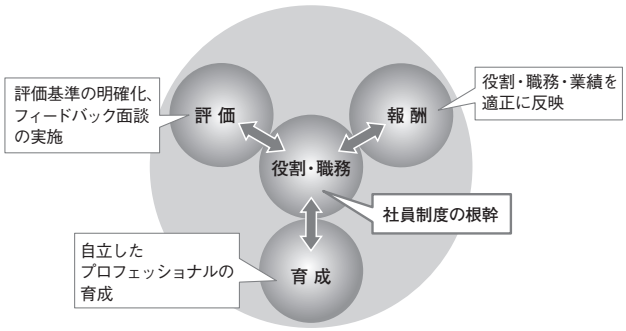
三菱ふそうは、ダイムラー社との協業が進む中、よりグローバルな視点でのビジネスを展開しており、積極果敢に行動できるパワーのある人材を求めています。
採用・人材配置にあたっては、性別によらない能力のある人材の採用・登用を行なっており、男女雇用機会均等法の趣旨を実践しています。
また、女性が働きやすい職場づくりを目指し、育児休業・育児勤務制度の設定、福利厚生制度「FUSOウェルフェアプラン」の導入により、働く女性の育児を支援しています。
⇒TOPICS P.10参照
更に、三菱ふそうは従来からあったシニア制度を改定し、高年齢者雇用安定法の改正に対応した「エイジアソシエイト制度（定年退職者再雇用制度）」を導入し、豊富な知識を有する方の活躍の場やモノづくりの伝統を次の世代に受け継ぐ仕組み、働きやすい環境づくりに力を入れています。

人事制度

社員制度の運用方針

人事制度は「上司と部下が積極的に対話し、考え、実践し、成功体験を積むことで、互いに成長していく」ための仕組みです。PDCAのサイクルを機能させ、また、適切なコミュニケーション（特にフィードバック）を行なうことが、個人の成長、ひいては企業の成長の原動力となります。

人事制度



管理職評価制度LEADの導入

2006年度より、三菱ふそうの管理職評価制度として、ダイムラー社の管理職評価制度である「LEAD（リーダーシップ評価と人材育成）」導入を開始しました。2010年度現在、三菱ふそう単体、地域販売部門に加え、一部関連子会社にも導入が完了しています。LEADでは業績評価に加え、今後の育成、配置計画についても協議、決定します。これにより、育成ニーズの特定、部門･地域を越えた人材配置の活性化が可能となりました。

SPA（Staff Potential Appraisal）の導入

スタッフを対象としたポテンシャル評価を2010年より導入しました。将来の管理職候補を特定し、透明性のある昇進、人材育成との連携が可能となりました。

人材育成

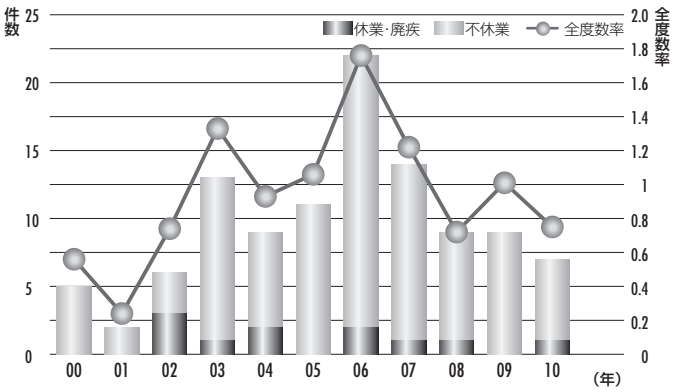
2009年1月にFUSO Training Houseという新しい教育コンセプトを制定しました。基本的には3階層（新卒から入社3年目まで、3年目から管理職前、そして管理職以上）に分けて夫々の教育のゴールと求められる能力が定義されています。社員教育の推進体制についても、教育コンセプト、教育内容、予算など一括管理していく体制に整備され、社員個々の責任や業務、立場に応じたリーダーシップやワークパフォーマンス向上のプログラムが展開されています。

安全・衛生

労働安全

三菱ふそうは2010年安全衛生管理方針に基づき、「社員の安全と健康の確保は全てに優先する」を基本理念に、前年の結果も踏まえた安全衛生活動計画を策定し、安全衛生意識の更なる浸透を図り安全で快適な職場づくりを継続的に推進しています。
「リスクを特定　すばやい評価　めざせ危険ゼロ」をスローガンに、
（1）コンプライアンスに基づき、
　管理・監督者は、安全配慮義務を遂行し、
　社員一人ひとりは「決められたルールを必ず守る」
（2）三現主義*1に基づき、
　リスクを低減し、安全で快適に働ける職場環境をつくる
（3）コミュニケーションにより、
　心と身体の健康管理を積極的に推進する。

生産本部年度別安全成績



＊1：三現主義とは、現場･現物･現実の三つの現を重視すること。問題が発生したときに、机上で判断するのではなく、現場で不具合の起きた現物を観て、どのような状態であるのか（現実）を確認することで解決を図ること。

交通安全

社員の交通事故防止や意識の向上を目指し、通勤時の車両・自転車運転者、歩行者への交通安全・マナーの指導を実施しました。また、社員教育の一環として全国交通安全週間に合せ、所轄警察署の交通課課長による講演や近隣交差点での交通安全指導、交通KYT等を実施し、意識の向上を図っています。

リスクアセスメントの実施

三菱ふそうは「リスクマネジメント」の手法を活用した安全衛生に対するリスクアセスメントを継続して実施しています。これは、作業場における危険性又は有害性を特定し、それによる労働災害（健康障害を含む）の重篤度（災害の程度）とその災害が発生する可能性を組み合わせてリスクを見積り、そのリスクの大きさに基づいて対策の優先度を決めた上で、リスクの除去又は低減の措置を検討し、その結果を記録する一連の手法です。
このリスクアセスメント活動は、2009年から導入を開始し、まずはモデル部門として1職場での導入を皮切りに、社のリスクアセスメント作業手順書を作成し、生産部門に教育を実施し展開してきました。同年後半からは開発部門においても教育を実施し展開しており、災害低減に効果を発揮しています。

アスベスト（石綿）への取り組み

三菱ふそうは、アスベストを含む建造物の調査結果を踏まえ、アスベストの封じ込め対策や除去工事を実施しています。また、過去のアスベスト取り扱い作業についても、さかのぼって調査を実施し、必要な措置を行なっています。

社内コミュニケーション

三菱ふそうは、全社員・各階層が必要な情報を正確に、また問題意識をタイムリーに共有することが会社経営上、重要と考えています。

イントラネット

2007年12月、当社が従来使用してきたイントラネットをダイムラーのイントラネット”Employee Portal”に統合しました。
世界のダイムラー・トラック部門内に独立して存在していた25のイントラネットを統合することにより、従来の情報に加え、ダイムラー社およびダイムラー・トラック部門全体のニュース等の情報も世界中で共有できるようになりました。また新ポータルではID・パスワードによるログインによって厳格に情報を管理し、特定のユーザーへの情報公開が可能となっています。
2011年、コンプライアンス分野における社員教育の強化と更なる周知徹底を目的に、現状のイントラネット公開範囲を拡大するプロジェクトを推進中です。

Employee Portal

社内報

“FUSOTIMES”を毎月発行し、全社員に配布しています。経営幹部メッセージを含む経営情報から、各種イベントや各部門での活動まで、幅広い情報を提供しています。

FUSO TIMES

タウンホール・ミーティング

主にマネージメント・レベル全員を対象とした決起集会、「タウンホール・ミーティング」を四半期ごとに開催しています。タウンホール・ミーティングでは、社長や経営幹部などが直接出席者に会社の方向性や施策などを発信・共有し、質疑応答の場も設けています。2011年度は、全社員を対象に複数の拠点において開催されました。
重要情報は、その後各部門で開かれる小規模ミーティング等によって個々の社員に展開されるとともに、イントラネットや社内報でも補足されます。

タウンホール・ミーティング