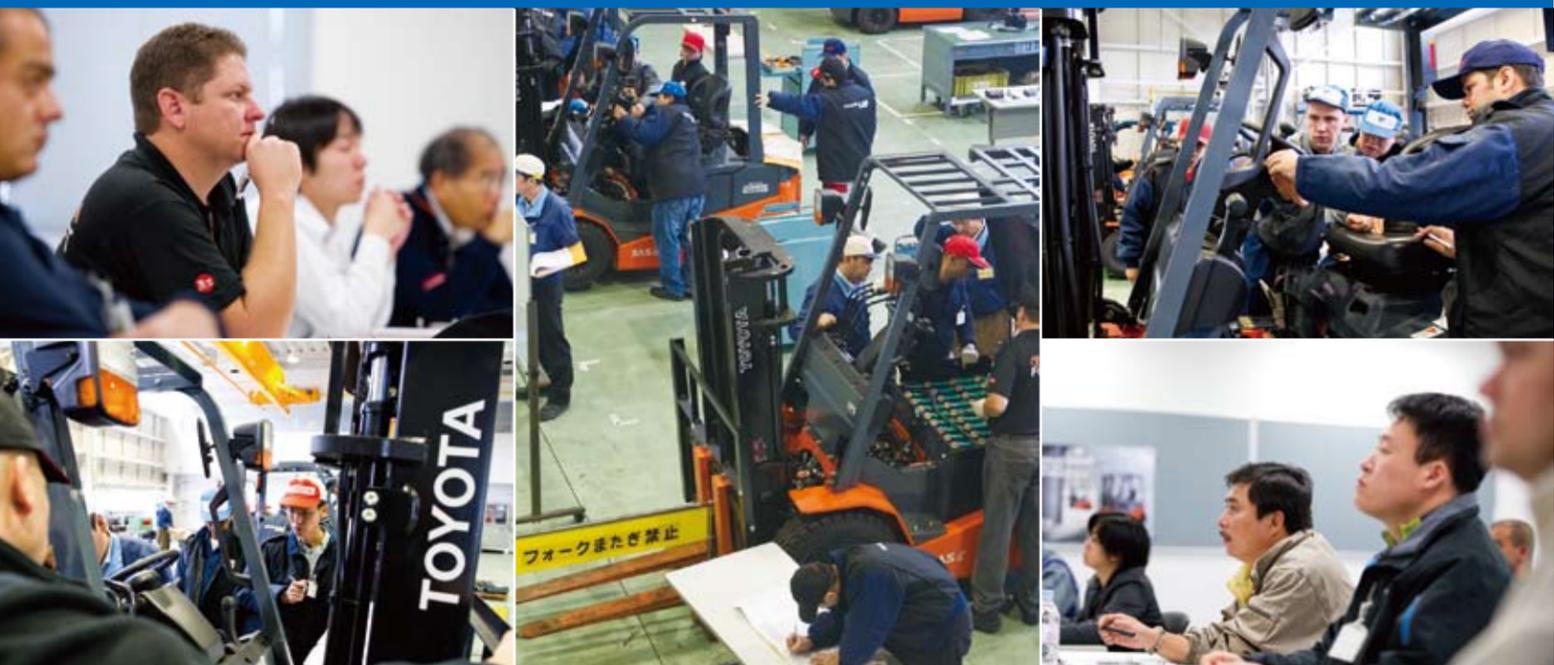


# グローバルな展開をめざす TMHGのバリューチェーン強化の取り組み

当社では、トヨタ マテリアル ハンドリング グループ(TMHG)の組織のもと、フォークリフトを中心とした産業車両事業をグローバルに展開しています。お客様に高品質な商品をお届けすることはもちろん、お手元に届いた後も、常に良い状態でお使いいただくための幅広いサービスを充実。深く永いお付き合いを通じて、お客様のお役に立つことをめざしています。



## バリューチェーンのなかでも、サービスは重要な要素

2020年ビジョンにおける骨太の戦略の一つが「Value Chain (バリューチェーン)」です。開発から生産、販売、サービスまでのすべてのステップにおいて、お客様にご満足いただけることをめざしています。

ここでは、産業車両事業における「サービス」の一層のレベルアップをめざす取り組みにフォーカスを当てて、ご紹介いたします。

生産財である産業車両において、商品自体の性能も大事ですが、「サービス」も非常に重要な要素です。例えばフォークリフトが故障した場合、お客様の事業活動に大きなロスが生じてしまいます。このため、お客様の使用方法や作業環境を的確に把握し、ご購入いただいた後も安心してお使いいただけるよう、保守・点検・整備などをしっかり行うことが、とても重要です。こうした「サービス」が、当社の商品を良い状態で、長くお使いいただくことにつながり、お客様の物流の効率化に貢献します。



## お客様に、より高品質なサービスをご提供

グローバルに産業車両事業を展開しているTMHGは、商品をお届けしているどの地域においても、高品質なサービスを提供することに努めています。

このサービスを支えるのが、高い技術と豊富な知識・経験を持つサービススタッフです。当社では、TMHGトレーニング

センター(愛知県半田市)において、サービススタッフ育成プログラムを策定し、各地域に展開することにより、国内外のディストリビューターやディーラーにおけるサービススタッフの一層のレベルアップをはかっています。

## サービススタッフ育成プログラムを TMHGトレーニングセンターからグローバルに発信

～センター長の松嶋が語るサービススタッフ育成の熱い思いとは～



松嶋 秀彦 | TMHGトレーニングセンター センター長

### 生命線は、お客様との信頼関係

生産財のビジネスでは、お客様に商品をお届けした後も、永くお付き合いしていくことになります。ですから、個々のお客様と深い関係を築き、より信頼されるパートナーとなることが重要です。

常にお客様の立場で考え、お客様に安全と安心を提供し、さらにはお客様のニーズやお困りのことに対して解決策をご提案し続けることで、信頼関係が築かれていきます。生産財は責任も大きいのですが、一旦お客様から信頼を得られれば、その後も永くお付き合いをいただけるのです。

生産財のサービス活動の基本は、正確な点検整備を行って、お客様に納得いただけるように親切に説明することであると考えています。この基本活動の源泉は、お客様第一の精神と正確なサービス技術の知識であり、当トレーニングセンターでは、これらに重点をおいて研修を実施しています。

今後もディストリビューターやディーラーとのコミュニケーションを密にして、サービスレベル向上に役立つ情報を発信し続けていきます。



### フォークリフトにとってサービスは不可欠

フォークリフトは生産財ですから、お客様に安心してお使いいただけるサポート体制が非常に重要です。優れた商品を提供してもサービスが悪ければお客様が離れていってしまうのは、世界共通です。フォークリフトが故障し、お客様の事業活動に影響することがないように、予防整備が重要ですし、万一故障した時には、迅速な対応が求められます。

この業界では、新興国において低価格のフォークリフトの販売が伸びていますが、販売後のサービスが十分でないケースも見られます。

しかし、当社では、新興国においても、お客様の効率的な事業活動のサポートが十分できるようにするため、日頃のメンテナンスや修理対応などに、力を注いでいます。

## 研修を受けた各国のサービスのキーパーソンが、帰国後に展開

このトレーニングセンターには、世界各国のディストリビューターやディーラーに所属するサービストレーナーに来てもらい、少人数のクラスでTMHGの品質の考え方をはじめ、サービスのあり方、高いレベルの知識と技術を、講義形式と実機を用いた実習形式で学んでいただいています。

そして帰国後には、彼らが他のスタッフに展開することで、各国のディストリビューターやディーラーにおけるサービスのレベルアップをはかっています。



## 世界各国のニーズに応えるサービスを実現

2012年3月、アジア、中南米、オセアニア、中東、アフリカから50名以上のサービストレーナーが来日。トレーニングセンターで、新たに導入されたグローバルモデルのメンテナンスについて学びました。

### VOICE 1



#### アミット・ラウトさん [インド]

トヨタ マテリアル ハンドリング インディア (TMH India\*1)  
サービスマネージャー

TMH Indiaのサービス・テクニカルスタッフ約30名のトレーニングを担当しています。

今回の研修では、産業車両の技術面だけでなく、現地・現物や相互信頼といった考え方や教え方についても学ぶことができました。この経験を活かし、技術と哲学をスタッフに伝えていきたいと思っています。

インドのお客様は、サービスに不満があれば他のメーカーに移ってしまうので、サービスは非常に重要です。

今後も、インドのスタッフを一層レベルアップさせ、サービスを通じてお客様にご満足いただけるよう努めていきます。

\*1：インドにおける産業車両の販売子会社。

### VOICE 2



#### ムン・ウェイ・キンさん [マレーシア]

UMWインダストリー\*2  
サービスエグゼクティブ テクニカルサポート

UMWインダストリーに入社して23年。サービススタッフ約20名、メカニカルスタッフ約70名の研修と技術支援を担当。

スタッフは全体的にベテランが多く、トレーニング体制やプログラムも充実していることから、技術レベルが高く、お客様と厚い信頼関係で結ばれています。

現在、マレーシアでは電動フォークリフトのニーズが伸び、その研修に力を注いでいます。トレーニングセンターでの研修同様、実車やシミュレーターを効率的に活用し、わかりやすい技術教育をはかっています。

\*2：マレーシア、ベトナム、シンガポールにおける産業車両の販売代理店。

## 物流に関するさまざまな領域でお役に立つことをめざして

TMHGでは、メンテナンスや修理対応のほか、レンタルやリース、物流改善のためのコンサルティングなど、物流におけるさまざまな領域での品質の一層の向上に取り組んでい

ます。

今後も、物流に関するあらゆるニーズに的確に対応し、お客様の物流の効率化に貢献していきます。