

5. サービス活動

5-1: サービス活動の原点

創業以来、ホンダは製品を世の中へ販売すると同時に、お客様の手に渡った商品がその価値を存分に発揮できるよう、他社に先んじて様々なサービス領域の取り組みを進めてきました。「お客様の心まで直す」という本田宗一郎が語ったサービスの基本方針を体現するように地道に活動を重ねてきたオペレーションは企業活動のグローバル化と共に、世界へ舞台を広げています。



ホンダSF 1970年頃

ホンダSF 1973年頃

5-2: グローバルでのサービス展開の取り組み

グローバル会議体

品質の確実な強化を図るため、ホンダでは、全社方針書で定めた品質目標に基づき課題形成を行い、これに地域別の課題を加え、対応施策を定めています。そして「グローバル品質関連会議」において、定期的にその管理と情報共有を行っています。カスタマーサービス領域においては、サービスを通じ、お客様に製品を使い続ける喜びを感じていただける価値創造ができるよう、お客様一人ひとりに焦点を当てた活動方針を立てています。その方針や施策をグローバルで共有するため、本社と各地域の責任者が共同でアフターセールス会議を開催しています。会議で共有した有意義な施策の取り組みを、会議後にグローバルで高位平準化することにより、現場でのより質の高いサービス提供の実現に結び付けています。

グローバル会議体

会議体	事業	会議名称	開催数
品質関連	二輪	グローバル検査主任技術者会議	年1回
	四輪		
	パワープロダクツ	グローバル四輪品質会議	年3回
アフターセールス領域	二輪	アフターセールス会議	年1回
	四輪	アフターセールス会議	年2回
	パワープロダクツ		



会議で「お客様の声」を共有

販売・サービスにおける取り組み

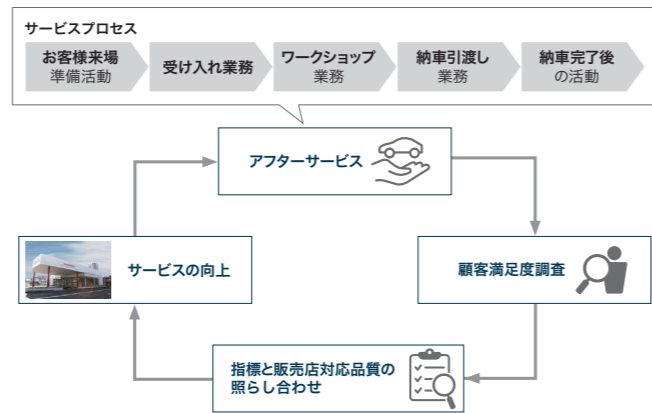
ホンダは、世界各地の市場で最適なサービスオペレーションを実現していくために、「カスタマーファースト統括部」を設置しています。同統括部では「お客様第一を実践する」を方針とし、「すべての接点でのお客様満足No.1」を重点目標として掲げています。「すべての接点でのお客様満足No.1」とは、ホンダとお客様がふれ合うあらゆる場面において、ホンダに対し満足していただける環境を構築することです。お客様が過去の経験や情報をもとにつくりあげる期待レベルを満たすことはもちろん、その期待を超える感動体験を提供することで、お客様満足度No.1の達成を目指します。

顧客満足度調査

全世界において、各販売店でアフターサービスを受けたお客様に対し、サービスオペレーションの顧客満足度についての調査を実施しています。2022年度は日本・北米・南米・欧州アフリカ中東・アジア大洋州・中国を含む全世界21カ国を対象に、顧客満足度調査を実施しました。調査は、販売店における各サービスプロセスの満足度をきめ細かく測れるよう設計し、調査結果を販売店ごとに指標化しています。その指標と販売店現場の対応品質を照らし合わせながら、日々、PDCAを回し、すべての接点でサービスの向上を図るべく活動を行っています。また同様に、年に1度、各国のベンチマークとなっているメーカーやブランドとの対他社比較調査を実施し、その結果を参照しながら、業界トップレベルのお客様満足を維持・向上できる取り組みも実施しています。2022年度は、19カ国^{*}においてトップレベルの満足度を獲得しました。

^{*}ホンダ調べ

顧客満足度調査を活用したサービスオペレーション向上



出典: Honda Sustainability Report 2022

5-3: サービス活動 変遷

1951 ・ドリームE型にホンダ初となる取扱説明書作成

1952 ・カブ号F型発売に伴い、自転車店を核にした業販体制構築
自転車店向けのエンジン取り扱いに関するサービス講習開始

1953 ・北区上十条の東京工場跡にサービス講習所を開設
・ベンリイJ型発売、取扱説明書・整備説明書を分割、初めての携帯工具・専用工具を開発

1956 ・本社営業部にサービス課発足
・1ヶ年保証サービス開始、指定サービス店設置

1958 ・本社営業部に部品課新設

1959 ・浜松講習所にて販売店を対象とした耕うん機F150技術講習会実施
・サービス担当・品質担当が香港・タイ・マレーシア・シンガポール・オーストラリアを巡回指導

1960 ・アメリカン・ホンダによるエンジン不具合に対する業界初^{*}の無償整備実施 ※ホンダ調べ

1961 ・スポーツカブC110 フライホイールマグネット不具合発生
「事故が起きる前に全て回収し、問題を解決せよ」と藤澤武夫が指示、対象4万7,000台を多くのスタッフと1億円を投じ、1人の怪我人も出さず問題を解決

1962 ・アメリカン・ホンダによるサービススクール開催

1963 ・AHSF開設、メーカーによる本格的なサービス活動を開始
翌1964年に全国8地区にSF設立
・海外サービスの草分けとして外国部技術課に汎用専任者を配置

1964 ・パーツセンター設立
・二輪車・四輪車全機種に2年5万キロ保証導入

1965 ・標準整備時間表(FRT)設定

1966 ・部品管理にコンピューター(IBM1440)を導入

1968 ・浜松製作所内の汎用事業部に汎用機サービス課発足

1969 ・消費者問題に対応し、お客様相談室の先駆けとなる文書課を営業本部に設置

1970 ・補修部品を扱う、浜松・鈴鹿輸出センター設立

1971 ・ホンダトレーニングセンター(サービス技術研修センター)を全国10ヶ所に設置
・ベルギーにESO(Europe Service Office)設置
・国内物流拠点のオンライン化による在庫の集中管理開始

1973 ・ホンダサービス認定制度を導入し、販売店サービスの自立化推進
・第1回HSTC(ホンダサービストレーニングコース)開催
日本における各国のサービススタッフに対する研修機能強化

1974 ・ホンダ二輪整備士認定制度開始
・ホンダSFスタッフの海外派遣制度開始
・第1回欧州技術会議開催
・サービス部四輪サービス課内にエンジニアリング係を設置し、市場品質の情報収集と早期解決強化

1975 ・亀山に部品倉庫新設
・海外のサービスディストリビューターに対して業務の指針を示すService Policy and operations manual 発行
・ホンダインターナショナルテクニカルスクール(HITS)開校
人間づくり教育の実践、校長の本田宗一郎「自動車だけを直せばいいじゃ無くて、お客様の心まで直してあげるのが、皆さんの役目」

1976 ・真岡分工場での補修部品生産開始
・パーツセンター熊本出張所開設

1977 ・第1回四輪欧州サービスセミナー開始
・HELO(Honda European Liaison Office)発足
欧州地域のサービスをカバー

1978 ・第1回二輪欧州サービスセミナー開始
・ベルギーのホンダヨーロッパに欧州パーツデポ設立
・イギリスにHALOL(Honda Africa Liaison Office in London)設置
アフリカ支援強化
・ベルノ店が発足し、保証修理判定権の付与販売店が自店での整備能力を持ち、SFの整備補完が収束へ

1980 ・市場クレーム削減と品質向上を目的としたプロジェクト発足
・第1回サービスマン技能コンクール全国大会開催

1982 ・生産年限による補修部品の型設備廃却制度導入開始
・部品管理にコンピューター導入
・オーナーズマニュアル・サービスマニュアルの多国語対応開始

1983 ・AHからHONDA AUTOMOBILE SERVICEABILITY 提案
・TOSSシステムによる発注・納期情報管理・運営開始
・第1回パーツサービス取引先懇談会開催
・第1回世界サービス会議開催

1984 ・ホンダシンガポールオフィス設置、ASEAN地域の支援強化
・海外サービス研修組織発足
・国内サービス・パーツ機能・SFを統合し、(株)ホンダサービス(HSG)発足
・補修部品の調達基準表をEDP化開始
・R-DC(Re-Distribution Center)を米国オハイオに設立

1985 ・ホンダ二輪車・四輪車ベストサービス店認定制度開始
・四輪車・発電機・耕うん機のサービス資格制度開始
・第1回ホンダ二輪車サービスマン技能コンクール全国大会開催

1986 ・補修部品の世界即納即答体制(HOPS-1)構築
・アジア部品セミナー開催
・AHがJ.D.パワーのCSI No.1 獲得、その後5年連続でNo.1維持

1987 ・HSGを収斂させ、全国11ヶ所にテクニカルセンターを設置
・国内二輪サービス店(HSS)発足
・日本市場の部品販売全拠点向けのオンラインネットワーク構築

1988 ・CWP(Centralized Warranty Processing)システム構築

1989	・取引先納期回答オンライン化開始 ・ホンダサービスマネジメントプログラム開始	・サービス部、8サービス技術センター体制発足 ・品質改革センター発足	・フィット DCTリコール、SED一体で対応 ・タカタ製エアバッグリコール、世界規模で対応
	・ドバイに中近東事務所(HAMER)開設 ・補修部品の国内24時間供給体制構築	2003 ・保証請求判定精度と品質情報収集スピードの向上を目指し New Warranty System(NWS1)立ち上げ	2015 ・S660よりWeb OM適用開始 ・グローバルパーツ会議(GPM)開催
	・欧州本社HME設立 二輪・四輪・汎用サービス機能設置 ・お客様相談部発足(国内サービス部より独立)	2004 ・カスタマーサービス本部設立 2005 ・二輪、汎用が合流しカスタマーサービス本部として組織改革を完了	2016 ・二輪・四輪・PPの全世界の品質情報を一元管理・共有できるシステム GiQ(Global Intelligence of Quality)稼働
1990	・東欧各国ディストリビューターに対するOJT研修開始 ・生産年限とご相談パーツ制度の導入(保管在庫品質維持対策) ・第1回アジア大洋州サービスマネージャー会議開催	・汎用サービス部棲み分けサービス活動開始 ・HOPS3・BEAM-SP稼働 ・グローバルW3W7オーダールール開始	2017 ・第1回ドリームコンテスト開催 ・グローバルイニシャル部品管理システム(GIOS)稼働
1991	・サービスフロントシステム全国展開開始 ・サービス資料の欧州現地印刷開始 ・汎用製品向けService Operations Manual For Exported Models 策定 ・第1回アジア四輪テクニシャンコンテスト開催	2006 ・国内の地区パーツセンター集約 ・市場品質情報の打ち上げから対策までを管理する 品質システム・ECHOに、品質情報を順次一元管理できる 機能を追加し、ECHO V2を立ち上げ ・サービス・部品部門がカスタマーサービス本部へ統合	2018 ・18M Accord 北米市場にてOTA開始 ・一般向け二輪サービス情報・MOTOPUB公開開始 ・品質AIシステム「テックラインサポート」 打ち上げ情報を部位と事象に分類し、類似情報提示で、適切な テックラインアドバイスを日本で支援運用開始 ・汎用サービス部・品質保証部 SQ体制開始
1992	・四輪HITEC(Honda International Technician Convention)開催 ・欧州パーツ調達拠点(PPC)設立 ・第一世代診断機 PGM-Testerを故障診断に導入開始	2007 ・インドに補修用品事業会社HMI設立 グレーターノイダ倉庫稼働 ・サービス情報配信システム運用開始	2019 ・進展国でのFUNモデル(中・大型バイク)上市国増加に伴い、 販売店のサービス設備等のスタンダードを紹介する Motorcycle Dealer Service Development Manualを発行 ・世界テクニシャンコンテスト開催(Honda World Skills Contest) 世界各地区予選(2万人参加)を勝ち抜いた、 全17ヶ国、26選手が参加
1993	・汎用OEMエンジンのインターナショナルワランティ開始 ・第1回世界部品会議開催 ・四輪海外サービス二部体制構築 ・ホンダ四輪サービス技能習得制度(HAST)開始	海外へサービス資料の電子配信開始(PP) ・鈴鹿物流センター(HBSL)稼働 翌朝着荷体制構築(北海道・沖縄除く) ・タイにAPM設立	2020 ・販売CTC(カーズテクニカルセンター)立ち上げ、STC一部機能を 移管し販売サービスを強化
1994	・部品事業本部発足 ・ボディサービス指定工場認定開始 ・第1回中近東・アフリカ・中南米テクニカルコンテスト開催	2008 ・AH 3ハブ/9パーツセンター体制を構築し、翌日配送体制稼働 2009 ・「オデッセイ オーナーズマニュアル」で業界初となる 日本マニュアルコンテスト2009「マニュアル オブ ザ イヤー」受賞	2021 ・欧州のHUM/HTR閉鎖対応(APM/HDMへ板金部品移管) ・ア大のマレーシア MHAP閉鎖対応(HATCへ樹脂部品生産移管)
1995	・ドバイ部品デポ設立 ・部品開発部発足 ・CD-ROMパーツカタログ運用開始 ・ホンダボディサービス設立 板金塗装見積研修実施 ボディサービス留学制度 導入、技術相談窓口 板金110番開設	・二輪・四輪・PPの保証情報をグローバルで一元管理するシステム FQS稼働 ・汎用サービス部 VOC活動開始 海外主要国へ展開 ・現法・ディスト向けサービス情報ポータルサイト公開(二輪・四輪・PP) ・新型インサイト発売、低電圧特別講習実施、保護具・絶縁工具 使用開始	2023 ・自動運転レベル3を搭載したレジェンドを国内発売に伴う サービス体制の構築 ・第2回世界テクニシャンコンテスト開催
1996	・海外部品部発足 ・ドバイにトレーニングセンター開設 ・第1回二輪欧州テクニカルコンテスト開催	2010 ・トルコのHTRで補修用板金部品生産開始 2011 ・東日本大震災により被災した東北地区の弊社へ4ヶ月に渡る 復興応援を実施	
1997	・世界四極部品供給体制発足	・第1回お取引先品質表彰を開催 ・インド販売店指導力強化指導開始	
1998	・八千代工業(株)、補修用板金・バンパー生産開始 ・アジアパーツセンター(APC)設立 ・タイで二輪HAMP販売開始	・電子配線図(EWD)をCR-V(国内)より市場提供開始 ・取扱情報モバイルサービス(MSI)展開開始(PP) ・現法間部品オーダーシステム(G-Ordering)稼働	
1999	・日本でHAMP販売開始	2013 ・コンプライアンスデータベース稼働 ・グローバル直送方針を決定、新輸出拠点稼働(インド・中国・ベトナム)	
2000	・WEBサービスマニュアル導入開始	・「桁違い品質活動」の進化、グローバルSQ展開を開始	
2001	・補修部品供給年限新Policy構築・展開 ・第1回A&Oテクニシャンコンテスト開催(二輪車) ・初動会議・SED初動判断開始(スクランブルやHG推進等) ・MaRIS(整備支援情報システム)立ち上げ	2014 ・CF本部、AS事業部/日本本部 部品部発足	