

お車を安全に使用して頂くためのメーカーの取り組み(その2)

平成20年3月19日既説明

本日の説明

1. 車を安全に使用して頂くための活動

1-1 新車販売時

1-2 使用過程

2. 市場不具合に対する活動

2-1 情報の収集

2-2 市場対応の検討

3. まとめ

1. 前回の振り返り

2. メーカーの取り組み状況の概要 (日産自動車株式会社の事例)

3. 国土交通省 及び お客様へ望むこと

平成20年6月9日
(社)日本自動車工業会

メーカーの取組み

1. 車を安全に使用して頂くための活動

2

1-1 新車販売時

お客様へ

安全な製品の提供

安全な使用のお願い

- ・車両・装備の適切な取扱い
- ・適切な保守管理・点検整備

取扱い・保守管理等の情報提供

メーカーの保証制度(無料修理)

お客様相談体制(電話・メール等)

サポートツール

取扱い説明書/車内タグ

- ・安全のために必ず守って頂きたいこと
- ・適切な使用方法、操作方法 等々

メンテナンスノート(点検整備記録簿)

- ・点検整備の必要性
- ・点検整備の種類、点検頻度、内容 等々

保証書

- ・材料又は製造上の不具合が発生した場合、保証書に示す期間と条件に従って無料修理

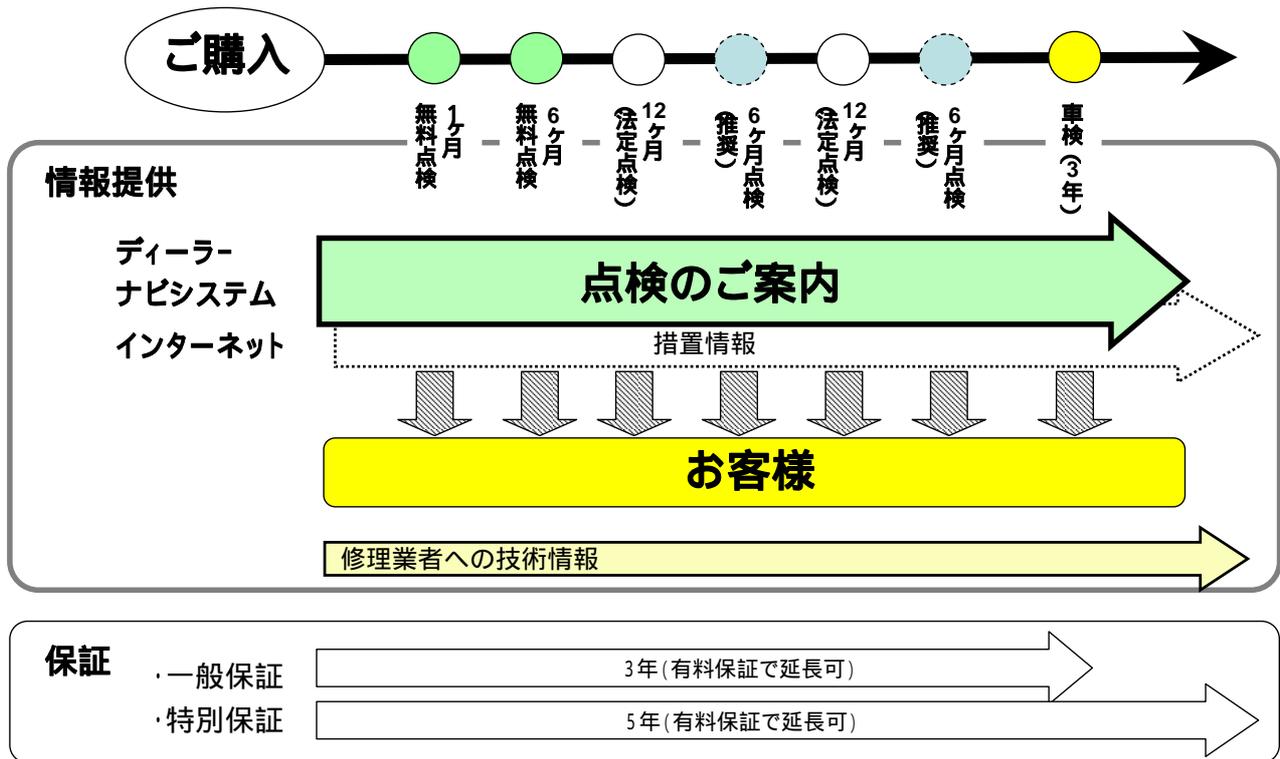
例) 一般保証 3年間又は 6万km

特別保証 5年間又は10万km

条件:法令点検の未実施、違法改造、天災、事故等に起因する不具合ではないこと

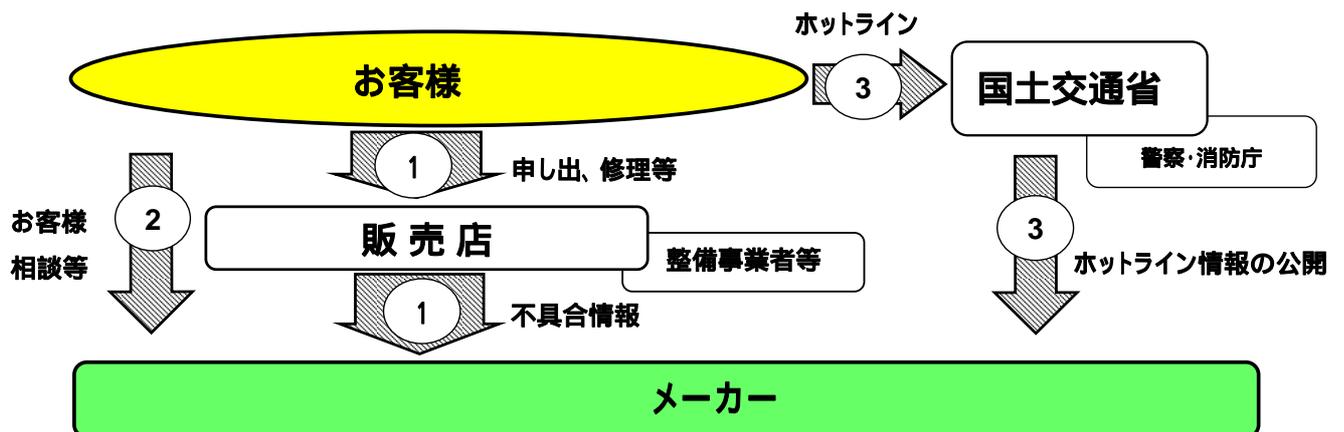
特別保証:エンジン、サスペンション、ステアリング等、基本性能に係る機構を対象とする

1-2 使用過程

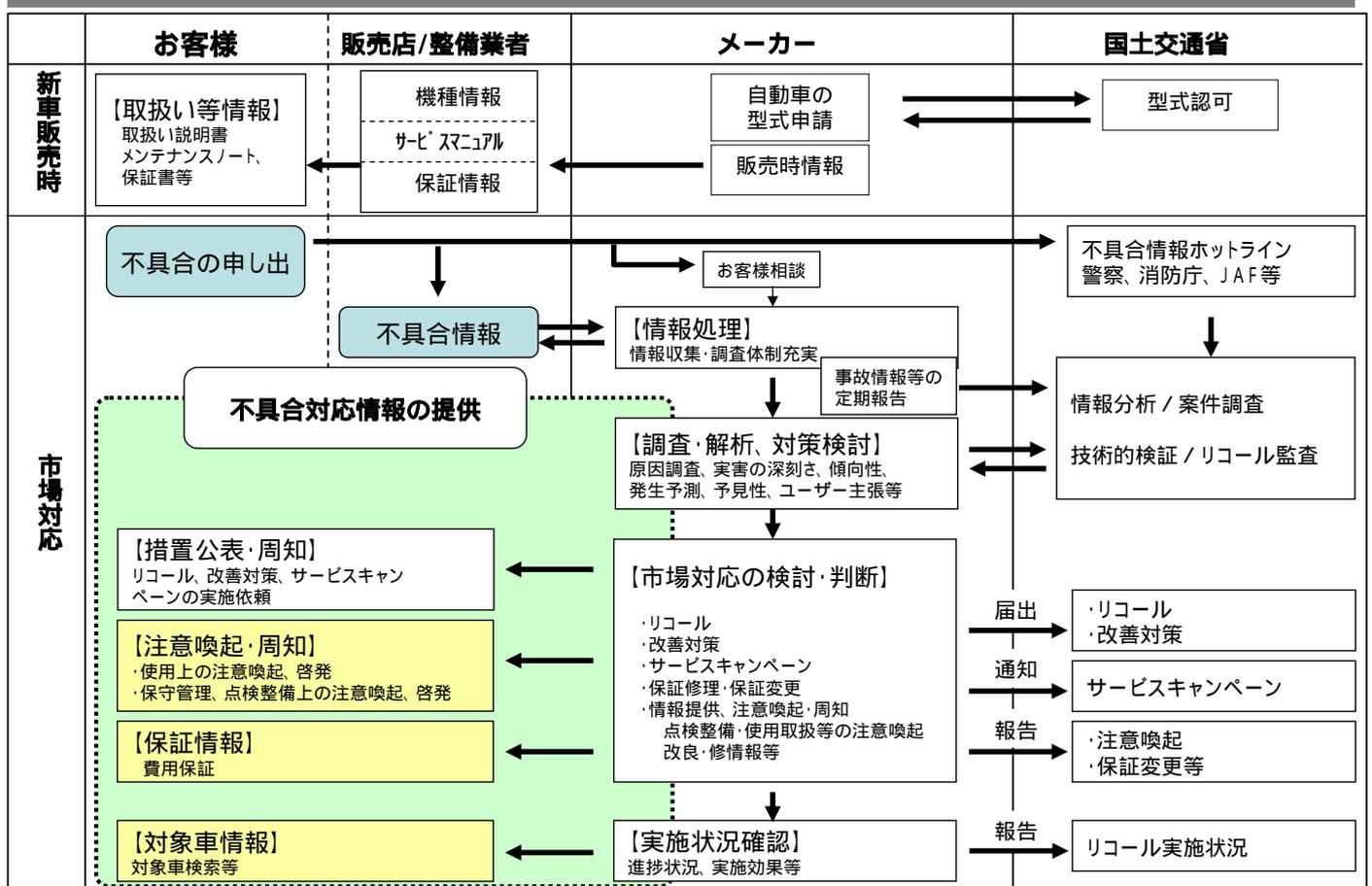
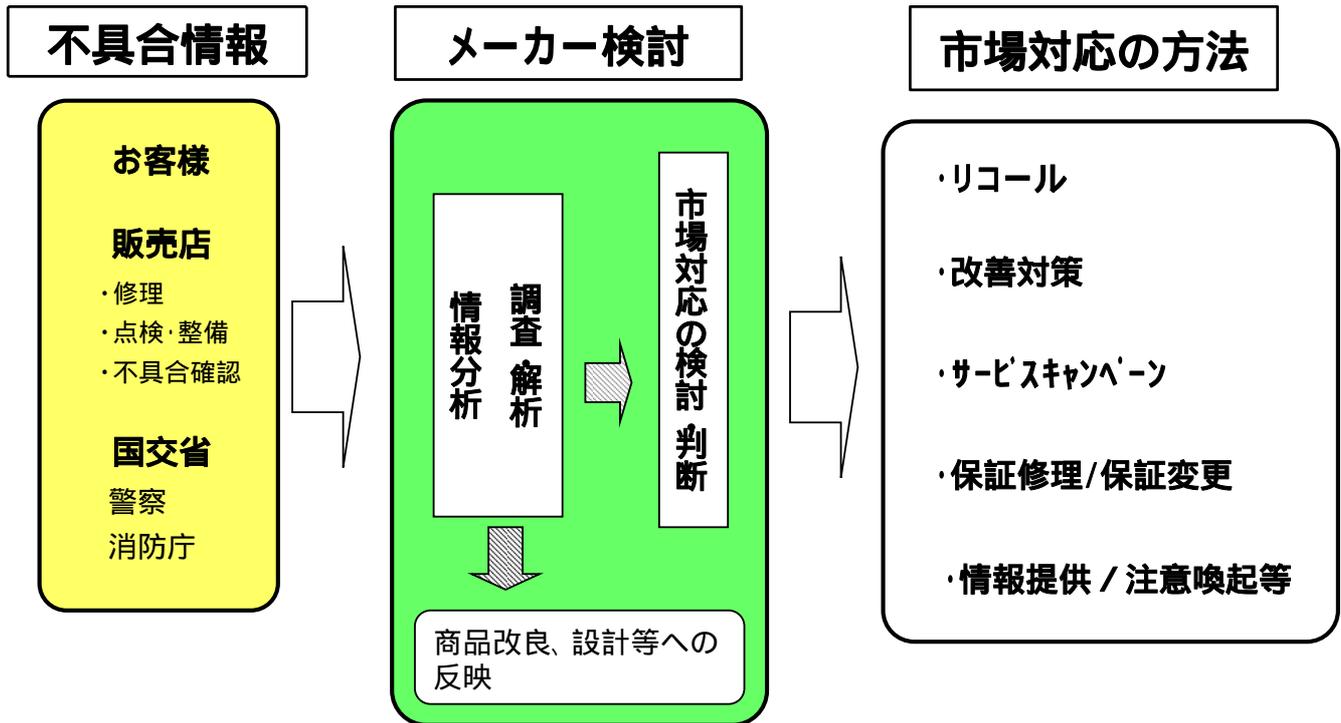


2-1 情報の収集

: お客様のお申し出を基に、販売店より市場不具合として入る情報
 : お客様からメーカーのお客様相談に直接寄せられる情報。
 : お客様から国交省のホットラインに寄せられる不具合情報。



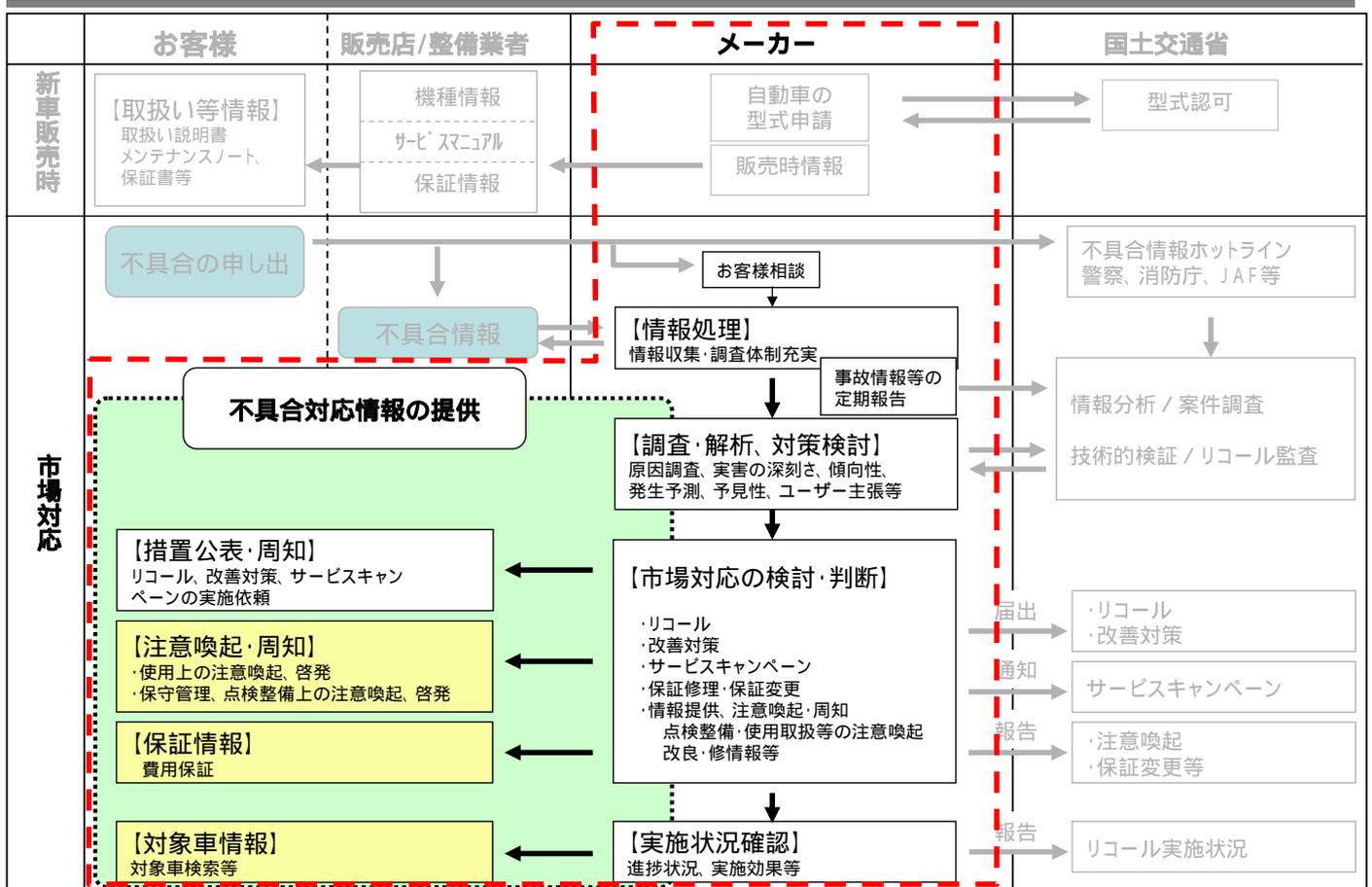
2-2 市場対応の検討



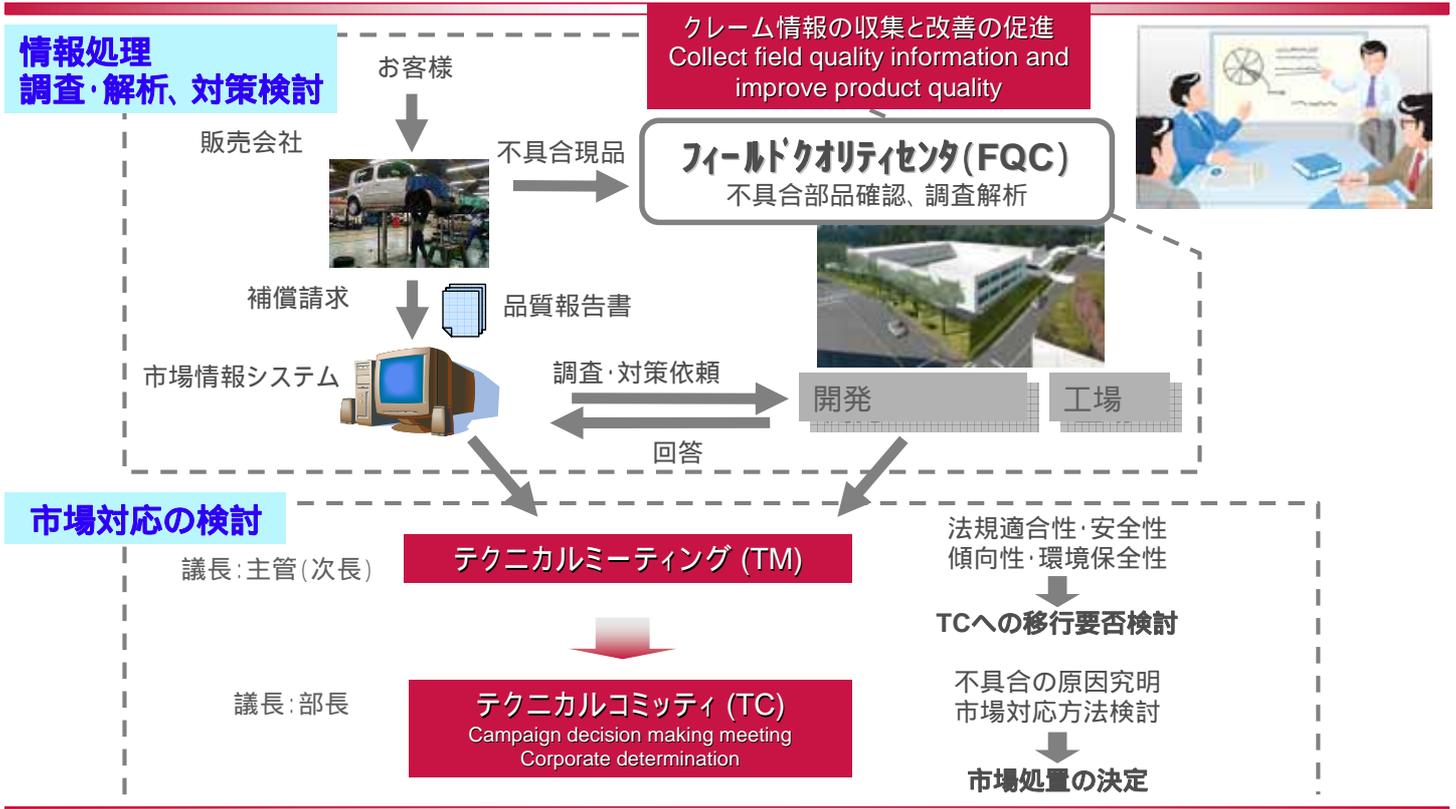
2. メーカーの取り組み状況の概要 (日産自動車株式会社の事例)

メーカーの取り組み

3. まとめ



市場処置判断の流れ



市場処置判断後の流れ



リコール・サービスキャンペーンの再発防止活動から得た教訓を開発・生産部門(含む委託)の技術者と共有化し、未然防止につなげる。

リコール・サービスキャンペーン(RS)事例集



Web Data base of RS Case

事例の共有化 Communization
社内イントラネットへ公開することで開発・生産担当者の閲覧を可能とした。

リコール・サービスキャンペーン(RS)事例報告会



Sharing information Meeting of RS Case

事例報告 Report
RS事例を開発、生産担当者に教育する。

「失敗事例に学ぶ」教育



Case Study of RS Case

社内教育 Education
開発・生産担当者が再発防止の仕方を学び日常業務で活用できるスキルを身に付ける。

フィールドクオリティセンタ(FQC)

・市場からの不具合部品を大量に回収して、不具合現象の確認、原因調査を実施。
・リコール等実施した不具合部品の展示



FQC外観



不具合品
展示エリア



部品管理エリア



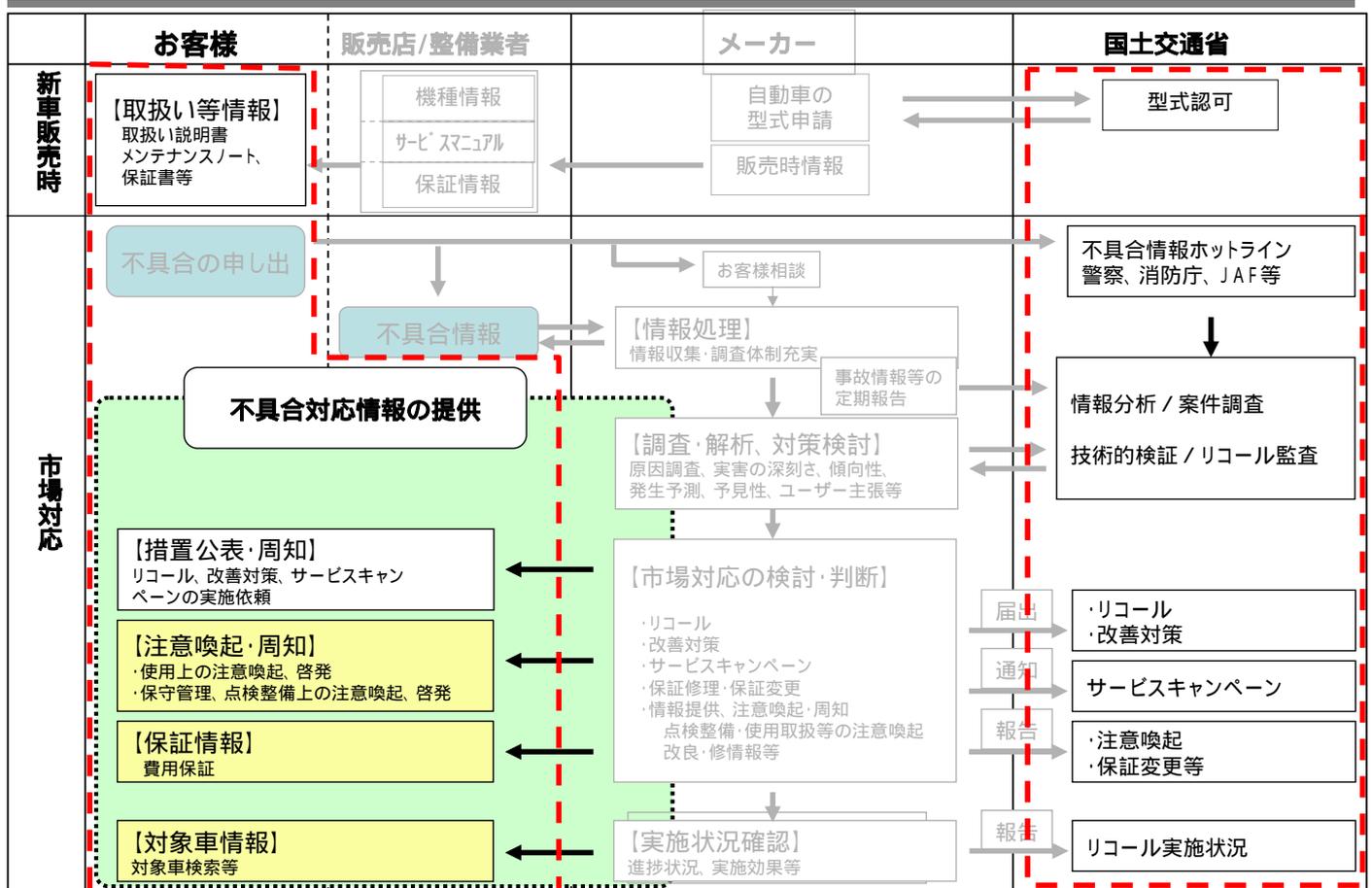
合同解析

開発、生産、サプライヤ(常駐)

3. 国土交通省 及び お客様へ望むこと

メーカーの取組み

3. まとめ



メーカー・ユーザー・行政のコラボレーション による安全確保

(1) 国土交通省へ望むこと

メーカー・ユーザーの役割・責務の遵守と円滑な遂行のための行政施策の充実
・高車齢自動車の保守点検遵守の向上に向けた活動の検討など

安全リスクなどに応じた、より合理的な市場措置の検討

(2) お客様へ望むこと

自動車の適切な取扱いおよび保守管理の重要性の認識と遵守
・車齢やシビアコンディションなど使用状態に応じた点検整備の実施

「リコールの案内」が届いた場合の速やかなご協力