

お客様との関わり

「お客様第一主義」で、お客様の望みを超える製品・技術・サービスを、お客様の予想を超えるスピードで提供することをめざしています。「お客様に最大限喜んでいただくにはどうすればよいか」を、「現場主義」で、現場で現物を見て現実を確認しながら考え、できることはすぐに実行する、ということを積み重ねています。

今後も、開発、生産、販売、サービスなど、事業活動のすべての局面での取り組みを推進し、売上・利益の向上だけでなく、最も多くのお客様から信頼され、最も多くの社会貢献をなすうブランド、「グローバル・メジャー・ブランド」の確立をめざします。

研究開発

研究開発体制の強化

■ 基本的な考え方

事業のグローバル化にともない、世界中のお客様のニーズに応じて各地域の実情に即した「感動をあたえる商品」を提供することの重要性が増しています。そのため、国内・海外それぞれの研究開発拠点の役割を明確にして、日本をコアとするグローバルな研究開発体制の拡充を継続し世界各地域の課題に応じていく取り組みを行っています。

■ 地域ごとのマーケティング・製品開発

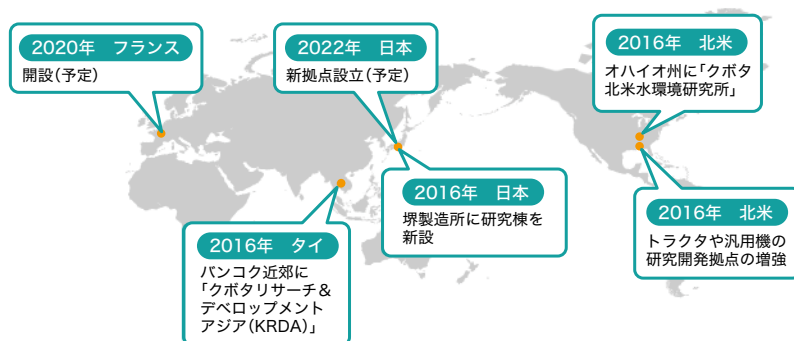
海外展開当初は、まずは日本で開発・生産した製品を現地に投入し、その後、現地生産を開始するという形で進んできました。しかし、真のグローバル企業へと成長するためには、海外のお客様のニーズを的確につかみ、迅速に製品を開発する必要があります。そのため、地域密着型の製品開発の強化を進めています。

■ 主要国の現地ニーズに応えるための新拠点設立

国内では、2016年に2つの研究棟を開所し、農建機の開発スピードアップを図ってきました。さらに、2018年からは、分散する拠点の統合による効率化および基幹技術・先端技術の開発強化に向けて、新開発拠点の設立に着手しています。

海外においては、2016年に、タイで大型の研究開発拠点を開設し、現地仕様の農業機械・インプラメントの開発効率の向上を図ってきました。また、北米では、トラクタや汎用機の研究開発拠点の増強を図るとともに、水環境関係の研究開発拠点を開設し、膜システムの設計・運転管理に関わる研究開発を強化しました。今後は、2020年度をめどにフランスに研究開発拠点を新設し、畑作用トラクタや汎用製品の開発を推進します。

研究開発拠点の開設状況と今後の予定



2016年に開設した国内（堺）の研究棟



2016年に開設したタイの研究開発拠点



2016年に開設した北米の水環境研究開発拠点

■ 部門を横断して技術情報を共有する「技術研究発表会」を開催

クボタグループは、その時代ごとに社会が求める期待に応え続けた結果、多岐にわたる分野の技術を保有しています。

食料・水・環境分野の社会的課題解決にグローバルに貢献するためには、部門の垣根を越えた開発が必要です。そこでクボタグループでは、各部門が研究開発成果を発表する「クボタグループ技術研究発表会」を毎年開催。1,000人以上の技術者が集まり、情報を共有しています。



技術研究発表会 主会場（2019年開催時）



SIAM KUBOTA Corporation Co., Ltd.による発表風景

コア製品とICT（情報通信技術）の融合による価値創造

インターネットやモバイル端末などの普及により、社会や生活面でこれらのICT（情報通信技術）を活用したサービスが広がっています。

クボタは、農業分野や水環境インフラ分野などにおいて、インターネットやモバイル端末を活用したICTと衛星画像による地図データをベースにしたGIS（地理情報システム）をコア製品に融合させ、データの「一元管理」と「見える化」を実現する高付加価値なサービスを提供していきます。さらに農業分野では、GPS（全地球測位システム）をコア製品に搭載することで、農作業の省力化・高効率化をめざす製品を提供していきます。

■ 農業機械とICTを融合

日本では、農業従事者の高齢化による遊休農地の受け皿として、担い手農家[※]が増加し、担い手農家による規模拡大が顕在化してきています。もともと日本では、1枚当たりの耕作面積が比較的小さい農地が点在しており、規模を拡大しても管理作業が増大するため、収益を上げにくいのが実態です。そのため作物の品質を上げながらコスト競争力を高めていくことが求められています。

クボタは、これらの問題を解決するため、農業機械とICTを融合させることで、ほ場・農作業・収穫実績といったさまざまなデータを「見える化」しデータに基づく農業を提案する、「クボタスマートアグリシステム（KSAS）」の提供を開始しました。また、このサービスを通じて収集した農業機械の稼働状況データの、診断などのサービスへの有効活用も進めています。現在、約8,600軒のお客様にご利用いただいています。

さらに、農作業の省力化・高効率化の実現に向けて、「直進キープ機能付田植機」「直進アシスト機能付トラクタ」「自動操舵（オートステアリング）を内蔵したトラクタ」、有人監視下でリモコンからの遠隔指示により無人による自動運転作業（耕うん、代かき）ができる「自動運転農機アグリロボトラクタ」、オペレータが搭乗した状態での自動運転による稲・麦の収穫作業を可能にした「自動運転農機アグリロボコンバイン」をGPS搭載農機・ファームパイロットシリーズとして市場に投入しています。

※ 農業経営基盤強化促進法に基づいて経営改善計画を策定し、これに対する市町村認定を受けた農業経営者・農業生産法人のこと。大規模な農地を保有し、従業員（作業員）を雇い、意欲的に大規模な農業経営をするケースが多い。

■ 水環境インフラをIoT・AIで見守る

日本では、自治体の財政難や職員数減少によって、重要なインフラ設備の効率的で、経済的な管理が大きな課題となっています。これらの課題に対して、水・環境・農業分野に多くの製品を有するクボタでは、上下水道、河川、農業用水など6,000を超えるインフラ施設に遠方監視システムを導入してきました。

一方、自治体では機械・プラントなどのシステム化製品へのニーズの高まりが顕在化してきています。クボタでは、この問題を解決するため、機械・プラントにIoT（モノのインターネット www.kbt-press.com/technology/ksis_sewage-treatment01 )^{※1}を駆使し、遠隔監視・診断を共通プラットフォーム化した「クボタスマートインフラストラクチャシステム（KSIS）」の提供を2017年より開始しました。さらに、NTTグループとの連携協定により、AI（人工知能）技術を用いた機械設備のさまざまな診断・制御のほか、農研機構^{※2}との共同研究を通して、農業用水に係る節水・省力化に取り組んでいます。水田の省力化を実現するほ場水管理システム「WATARAS（ワタラス）」を2018年に先行発売し、2019年より本格販売を開始して、多くのお客様にご利用いただいています。

※1 モノ同士がインターネットでつながり、人を介さずに互いをモニタリング、制御できる仕組み。

※2 国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構の略称

生産・品質管理

生産体制の強化

■ グローバルな生産体制の構築

「グローバル・メジャー・ブランド」の実現に向け、市場に近いところで生産できるよう、世界の各地に生産拠点を設置するとともに同じ品質を確保できるよう、マザー工場が世界各国の工場を支援しています。また、各拠点でクボタ生産方式(KPS: Kubota Production System)の展開を進め、サプライチェーン全体を通してのQCDのレベルアップに努めています。



■ 海外拠点設立(2011年以降)

- ・ 2011年：KUBOTA Engine (Thailand) Co., Ltd. (タイ) 立形ディーゼルエンジンの製造
- ・ 2011年：KUBOTA Precision Machinery (Thailand) Co., Ltd. (タイ) 油圧機器部品の製造・販売
- ・ 2011年：久保田建機(無錫)有限公司(中国) 油圧ショベルの製造・販売
- ・ 2012年：Kverneland AS [系列化] (欧州) インブルメントの製造・販売
- ・ 2012年：久保田発動機(無錫)有限公司(中国) ディーゼルエンジンの製造
- ・ 2013年：Kubota Farm Machinery Europe S.A.S (欧州) 大型畑作用トラクタの製造
- ・ 2016年：Great Plains Manufacturing, Inc. [系列化] (米国) インブルメントの製造・販売

■ 現地生産の拡大

- ・ 2013年：Kubota Industrial Equipment Corporation (米国) 中型トラクタの製造
- ・ 2016年：Kubota Industrial Equipment Corporation (米国) 四輪小型建設機械(SSL)の製造
- ・ 2017年：Kubota Manufacturing of America Corporation (米国) ユーティリティービークルの新工場稼働
- ・ 2017年：久保田農業機械(蘇州)有限公司(中国) トラクタ・ホイールコンバインの新工場稼働

■ クボタ生産方式の展開と浸透

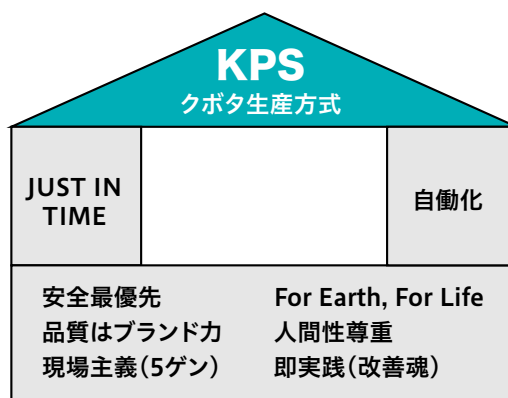
クボタ生産方式

- ・クボタのモノづくり基本理念
お客様の「のぞみ」を超える商品とサービスを、「予測を超える」スピードで提供することにより感動を呼ぶモノづくりをめざします。
- ・クボタ生産方式とは？
KPS (Kubota Production System)とは、クボタグループのモノづくりにおいて基軸となるモノの見方、考え方です。
土台にある哲学を踏み外すことなく、「JUST IN TIME」と「自動化」を柱として徹底的なムダ廃除を継続します。

2019年の活動

- ・国内生産拠点の拠点間交流、拠点改善活動の加速、人材育成を目的とした改革交流会を月に一度開催しています。改革交流会とは、ある拠点に複数拠点のメンバーが集まり、拠点の活動や現場を現認し指導するとともに、必要に応じて一緒に改善する活動です。
- ・各生産拠点では、製造リードタイム短縮や在庫削減に取り組んでいます。作業時間や加工時間の短縮、工程間の仕掛削減、部品や製品の在庫削減に取り組むことで、体質強化を図っています。拠点によっては従来の半分の時間にまでリードタイムを短縮することができました。
- ・「働き方改革」を継続しています。間接業務のムダ取り、具体的には業務の廃止や効率化、作業の自動化などを行い、体質強化とワークライフバランスの向上をめざしています。現在までに、対象とした本社従業員約850名のうち約半数の人員がこの活動に取り組んでおり、約8,000時間の削減を致しました。

KPSの構造



品質の維持・向上

■ 設計・開発における品質保証

クボタでは、品質問題の未然防止に取り組んでおり、その代表的な活動がデザインレビューの強化です。Quick DR※という手法を取り入れ、新製品開発時の小さな変更点でも、それによる品質問題が生じないように議論・実験・検証を重ねて新製品を開発しています。

※ Quick DRとは、設計・開発における変更点に注目し、起こりうる問題を予想して事前に対処する未然防止手法



Quick DR教育の状況

品質アンケートの実施

従業員からの品質に関する課題の自発的な情報提供を促すため、品質アンケートを実施しています。本年より対象範囲を、国内外のグループ会社に拡大し実施しています。

品質教育の実施

品質保証・品質管理面における必要な知識・考え方・取り組むべき行動を教育するための研修を実施しています。

教育名称	実施回数	受講者数
新入社員教育	1	170
技術系新入社員教育	2	126
新任作業長教育	2	42
新任職長教育	1	12

教育名称	実施回数	受講者数
内部監査員養成講座	6	74
FMEA教育	1	7
品質保証講座	1	10

品質に関する社内監査

クボタグループでは、以下の監査を制度化し行っています。

- ・品質監査 : より良い製品とサービスの提供を目的に、品質マネジメントシステムを改善するための監査
- ・品質コンプライアンス監査 : 法規、公的規格およびお客様との契約事項への適合を確実にするための監査
- ・クロス監査 : ISO9001の内部監査の独立性・適切性を高めるとともに、監査員の力量の向上を図るための監査
- ・抜き打ち監査

安全・環境・品質に関する啓発

経営幹部向けの「安全・環境・品質フォーラム」を開催しました。吉成コンサルティング代表取締役の吉成英紀氏を講師に迎え、『役員・経営幹部が押さえるべきリスクマネジメント』をテーマに、攻めの経営を可能にするリスク管理について講演いただきました。



安全・環境・品質フォーラム(2019年10月2日)

最近のリコール状況(2020年1月14日現在)

- ・ERコンバインのリコール : 873台 (開始日 2019年2月25日)
- ・ERコンバインのリコール : 1,722台 (開始日 2019年2月25日)
- ・ERコンバインのリコール : 3,533台 (開始日 2019年4月2日)
- ・M7シリーズトラクタのリコール : 281台 (開始日 2019年4月4日)
- ・MR, M720Wトラクタのリコール : 1,941台 (開始日 2019年4月25日)



リコールの詳細はこちらから

www.kubota.co.jp/important/

■ 小集団活動

海外を含むクボタグループの763サークルから選ばれた19サークルによる「小集団活動 発表審査会」を開催しました。また、優秀な成績を取めたサークルがQCサークル全国大会で発表しました。



小集団活動 発表審査会 (2019年11月6日開催)

ISO9001 認証取得状況 (2019年12月31日現在)

・クボタ

クボタの全事業部がISO9001の認証を取得している。

事業部門	事業所(抜粋)	登録範囲	登録年月	審査登録機関
機械事業本部 および 調達本部、品質保証本部 (機械事業に関連する部門)	本社 堺製造所 堺臨海工場 恩加島事業センター 筑波工場 宇都宮工場 枚方製造所 久宝寺事業センター	農業機械、建設機械、エンジン、およびそれら関連機器の 設計・開発および製造	1994.06	LRQA ^{※1}
農業ソリューション事業部 (精密機器事業ユニット)	久宝寺事業センター	ロードセルを含めた電子計量器の設計・開発、製造および 据付サービスの管理	1994.08	DNV ^{※2}
パイプインフラ事業部	枚方製造所 阪神工場	ローラー、チューブ、配管、フィッティング、スプール、鋼管 柱、鋼管杭、スリーブ、シリンドラーおよび普通鋳造品のた めの普通鋳鋼、ステンレス鋳鋼、耐熱鋳鋼および焼結材料 (セラミックス、金属、複合材)並びに圧延用ロールおよび 非金属鉱物製品(チタン酸化合物)の設計・開発・製造お よび付帯サービス	1993.03	LRQA
	市川工場	スパイラル鋼管の設計・開発および製造	1998.07	JICQA ^{※3}
	阪神工場 京葉工場	下記製品の設計・開発・製造・販売・工事施工および付帯 サービス 1. ダクタイル鉄管・異形管・付属品および関連製品 2. その他ダクタイル鋳鉄製品および関連製品	1999.01	JCQA ^{※4}
パイプインフラ事業部 環境事業部	枚方製造所 (クボタ機工(株)を 含む)	下水処理および浄水処理の施設、バルブ・ゲート・ポンプ・ ポンプ設備および製品・機器類に関わる業務管理、研究開 発、設計・開発、製造、営業、営業技術、購買、建設・据付管 理、試運転およびサービス	1997.10	LRQA
環境事業部	滋賀工場 久宝寺事業センター (クボタメンブレン (株)を含む)	プラスチック製小型浄化槽・浴槽の設計・開発、製造、およ び中型・大型浄化槽の設計・開発、製造委託管理;ろ過膜ユ ニット、膜カートリッジおよび関連するすべての交換部品 の研究開発、設計、製造およびアフターサービス	2003.04	JUSE ^{※5}
	東京本社 本社阪神事務所	下水および汚泥処理、浄水処理、用排水処理の施設および 製品・機器類に関わる業務管理、営業、営業技術、研究開 発・設計、購買、製造、検査・試験、建設・据付管理、試運転 およびサービス	2014.07	Intertek ^{※6}

・国内グループ会社

会社	登録範囲	登録年月	審査登録機関
クボタシステムズ(株)	1. 受託開発ソフトウェア製品、ソフトウェアパッケージ製品、ネットワーク構築の設計／開発、製造および保守サービス 2. 情報システムに関わる運用サービス、およびネットワークの運用保守 3. 仕入商品(ソフトウェア製品、コンピュータ関連機器)の販売	1997.05	BSI-J ^{※7}
(株)クボタケミックス	プラスチック管・継手・付属品の設計・開発、製造、および上下水道用・建築設備用等の金属製品の設計・開発、製造管理、並びにこれら製品の技術支援サービス	1998.04	JUSE
日本プラスチック工業(株)	1. 硬質塩化ビニル管・2次加工品の設計・開発および製造 2. ポリエチレン等のプラスチック管の設計・開発および製造 3. ポリスチレン・ポリエチレン等のプラスチックシート・プレートの設計・開発および製造	1998.12	JSA ^{※8}
(株)九州クボタ化成	上・農水道、下水道、電力、建築設備等を用途とする合成管の製造	1999.10	JUSE
クボタ化水(株)	環境保全プラントの設計および施工並びに保守管理	2000.01	BCJ-SAR ^{※9}
クボタ環境サービス(株)	上水、下水、埋立て処分、し尿、ごみのプラント施設(設備・機器を含む)の設計、工事および維持管理並びにサービス	2000.02	MSA ^{※10}
クボタ空調(株)	大型(セントラル式)空調機器・ヒートポンプ空調機器の設計・開発および製造	2000.02	JQA ^{※11}
(株)クボタパイプテック	1. 各種パイプラインの施工および施工管理 2. 管路および付帯施設の調査、診断業務 3. 継手接合指導および配管研修業務 4. バルブおよび付帯装置の点検、補修作業 5. 配管用機材レンタル	2002.03	JCQA
(株)管総研	1. 水道事業支援パッケージソフトウェアの設計・開発および販売 2. 水道事業支援パッケージソフトウェアの運用支援とデータ入力サービスの提供 3. 水道施設の調査・コンサルティングサービスの提供	2004.04	JCQA
クボタ精機(株)	農業および建設機械用油圧バルブ・油圧シリンダー、オフロードビークルおよび農業機械用トランスミッション、オフロードビークル、農業および建設機械用油圧ポンプ、建設機械用油圧モーターの製造	2007.04	LRQA
(株)クボタ建設	土木構造物および建築物の設計・施工	2011.12	JQA

・海外グループ会社

会社	登録範囲	登録年月	審査登録機関
Kverneland Group Operations Norway AS	Development, production and sales of farm implements for soil cultivation	1993.11	DNV GL
Kubota Materials Canada Corporation	Design, development and manufacture of cast steel including stainless, heat- and corrosion-resistant alloys, in the production of steel castings and fabricated assemblies, as well as the manufacture of non-metallic mineral products (titanic oxide compounds)	1995.02	SGS North America
P.T. Kubota Indonesia	Manufacture of internal combustion engines	1998.01	LRQA
Kubota Manufacturing of America Corporation	Manufacture and distribution of farm implements, lawn tractors, sub-compact and RTVs	1999.12	DEKRA
Kubota Industrial Equipment Corporation	Manufacture and distribution of farm implements and assembly of tractors	2005.12	DEKRA
Kubota Saudi Arabia Company, LLC	1. Production of cracking coils for petrochemical companies, reformer tube for refinery and fertilizer companies 2. Valve maintenance for industries	2011	TÜV NORD CERT
SIAM KUBOTA Metal Technology Co., Ltd.	Manufacture of casting iron parts	2012.10	MASCI※12
KUBOTA Engine (Thailand) Co., Ltd.	Manufacture of diesel engines	2013.10	LRQA
SIAM KUBOTA Corporation Co., Ltd.	Manufacture of farm tractors with and without wheels and tires, including transmission and front axle, agricultural machinery (combine harvester), implements (rotary tillers, slasher)	2014.02	LRQA
久保田発動機(無錫)有限公司	Manufacture of water-cooled multi-cylinder diesel engines used in industrial machinery and agricultural machinery	2014.11	SGS United Kingdom
久保田建機(無錫)有限公司	Manufacture of hydraulic crawler excavators (operating weight less than or equal to Kx175 type)	2014.12	SGS United Kingdom
KUBOTA Precision Machinery (Thailand) Co., Ltd.	Manufacture of transmission assembly and linkage hitch hydraulic cylinders for agricultural tractors	2015.07	LRQA
Kubota Baumaschinen GmbH	Development, distribution, procurement, manufacturing and service of construction machines	2016.02	PÜG mbH
久保田三聯ポンプ(安徽)有限公司	Design and manufacture of clean water pumps, sewage pumps, axial flow pumps, mixed flow pumps	2016.05	CCS※13
KUBOTA (U.K.) Ltd.	Provision of groundcare, agricultural and construction machinery through an international dealership network	2016.08	CQS※14
Kubota Europe S.A.S.	Tractor reassembly: Local market application	2016.09	Apave Certification
Kubota Farm Machinery Europe S.A.S	Production and shipping of agricultural tractors, technical assistance and spare parts	2017.02	BUREAU VERITAS
久保田農業機械(蘇州)有限公司	Design and manufacture of harvesters and transplanters; manufacture of tractors	2017.04	CAM
Kverneland Group Manufacturing Lipetsk	design, manufacturing and delivery of Seeding combinations AIRSEEDER; Cultivators CULTIBAR; Mechanical universal pneumatic precision seed drills OPTIMA, MONOPILL; Fertiliser spreaders EXACTA; Mower conditioners and rotary rakes TAARUP; Pneumatic seed drills DG, DGII; seeding combinations MSC; Field sprayers Explorer, IXtrack; Trainling/Semi-mounted reversible ploughs PN/RN; Universal trailers, universal hitches, spreader trailers; Disc harrows Qualidisc; Seeders Miniair Nova; Reversible ploughs 150 S/B; Big bag lifters Exlift; Cultivators CTC Maxi; Sub-Soiler Great Plains SS1700; Cultivators Great Plains 8539 FCF; Seed drills Great Plains NTA 3510	2018.04	IQNet

会社	登録範囲	登録年月	審査登録機関
Kubota (Deutschland) GmbH	Sales and customization of tractors, machines for ground care, attachments, spare parts, engines, engine accessories, service and customer support	2018.09	EQ ZERT
KUBOTA Turkey Makine Ticaret Limited Sirketi	Manufacture of tractors and power tiller	2019.09	LMS

※1 LRQA : ロイドレジスター クオリティアシュアランスリミテッド
 ※2 DNV : DNV GL ビジネス・アシュアランス・ジャパン(株)
 ※3 JICQA : 日本検査キューエイ(株)
 ※4 JCQA : 日本化学キューエイ(株)
 ※5 JUSE : (一財)日本科学技術連盟
 ※6 Intertek : インターテック・サーティフィケーション(株)
 ※7 BSI-J : BSIグループジャパン(株)

※8 JSA : (一財)日本規格協会
 ※9 BCJ-SAR : (一財)日本建築センター
 ※10 MSA : (株)マネジメントシステム評価センター
 ※11 JQA : (一財)日本品質保証機構
 ※12 MASCI : Management System Certification Institute (Thailand)
 ※13 CCS : China Classification Society Certification Company
 ※14 CQS : Certified Quality Systems Ltd.

・製造を主要な事業とする会社における取得状況

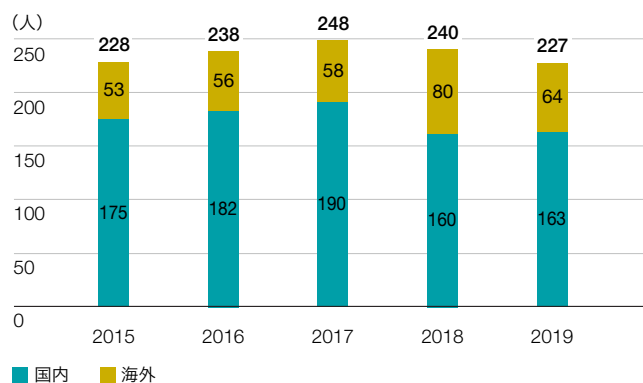
クボタグループは、製造を主要な事業内容とする39社中24社が認証を取得している。

お客様満足につながる技能の研鑽

「クボタグループ技能競技会」の開催

グループ全体のモノづくり力の向上と一体感醸成を目的に、「クボタグループ技能競技会」を毎年開催しています。2019年度大会では、10か国28拠点から227名の代表選手が集い、鋳物・旋盤・仕上げ・溶接など15競技で技能を競い合いました。海外選手が出場選手全体の約3割を占めるまで増加するなど、技能競技会が、「グローバルなクボタグループのイベント」として定着してきました。選手・大会関係者をはじめ、各拠点から詰めかけた応援者が、それぞれの技能レベルを知り、交流し、刺激を受ける貴重な機会となっています。さらなるモノづくり力向上をめざし、本大会は2020年度以降も継続して実施します。

技能競技会参加者数



金賞受賞者(堺会場)の集合写真

技能五輪全国大会への挑戦

クボタは、モノづくりの技能にこだわるクボタグループの姿勢を示すこと、高度な技能の習得、職場の中核となる人材の育成を目的として、技能五輪全国大会※に挑戦しています。2019年度はクボタから「旋盤」「機械組立て」の2職種に合計14名の選手が出場しました。2020年度からは、「メカトロニクス」「構造物鉄工」の2職種への取り組みを開始し、ますます挑戦の幅を広げていきます。

※ 技能五輪全国大会… 青年技能者(23歳以下)の技能レベルの日本一を競う大会。2年に1度開催される国際大会の選手選考会も兼ねています。日本中の若者が技を競い合う、まさに技能のオリンピックです。



旋盤職種の競技の様子。2019年度は敢闘賞を獲得

■「グローバル・メジャー・ブランド」確立に向けたモノづくり人材育成

クボタが「グローバル・メジャー・ブランド」になるため、国内外の各拠点でクボタ生産方式 (KPS: Kubota Production System) の展開を進めています。

KPSを進めるうえで必要となる現場改善は5ゲン主義により実践しています。「5ゲン」とは、現実の姿 (現場・現物・現実) とあるべき姿 (原理・原則)。この差を課題と捉え、改善していくことが現場改善であり、それを実践できる人材を育成する場が「5ゲン道場」です。2019年は681人が受講しました。

モノづくり力強化、人材育成の現地化のため海外主要拠点に2014年 Kubota Manufacturing of America Corporation に北米道場、2016年 SIAM KUBOTA Corporation Co., Ltd. にタイ道場を設立し、5ゲン道場の海外展開を推進しています。

さらなる海外展開に向けて現在久保田農業機械 (蘇州) 有限公司に中国道場を設立中であり、2020年6月の開講をめざし活動を進めています。



タイ5ゲン道場で改善実習を行う現地従業員

国別の受講者数 (2019.1～2019.12)

- ・日本 : 227人
- ・北米 : 33人
- ・タイ : 71人
- ・中国 : 21人
- ・インドネシア : 4人

「5ゲン道場」の歩み

- ・2002年度 : 日本の堺製造所内に5ゲン道場を開設
- ・2005年度 : 5ゲン道場において海外拠点従業員の受け入れを開始
- ・2014年度 : 米国の製造会社 Kubota Manufacturing of America Corporation に5ゲン道場を設立
- ・2016年度 : タイの製造会社 SIAM KUBOTA Corporation Co., Ltd. に5ゲン道場を設立

顧客サービス

「旧型部品の再設計による部品の供給継続」

お買い上げいただいた製品を長期間安心してお使いいただくためには、製品品質はもちろんのこと、万一故障しても、迅速で的確な補修部品の供給および修理サービスが受けられることがお客様にとって重要です。

クボタでは、「市場のお客様およびサプライヤー様とのコミュニケーション」や「補修部品の調達業務の改善」を通じて補修部品の安定供給に注力し、補修部品の国内緊急注文に対する即納率は99%以上を維持しています。

(即納率：注文に対して在庫準備ができている割合) (2017年～2019年通算実績値)

補修部品は、通常、量産時と同じ部品ですが、さまざまな理由により、量産時と同様の部品調達・生産ができなくなってしまう場合があります。クボタでは、そのような場合でも可能な限り部品の供給継続ができるよう専任部門による部品の再設計・再製作の取り組みを行っています。

今後も、補修部品の安定供給を通して、顧客満足度向上の実現を図っていきます。

【事例1】シート

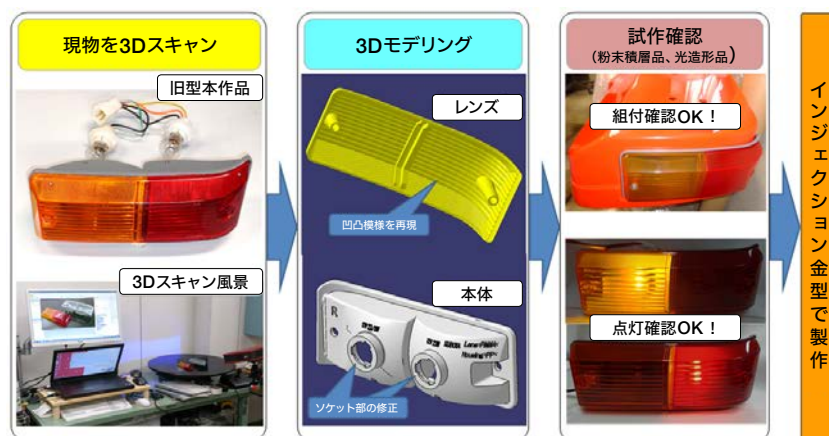
調達困難部品の類似部品の選定・
代替部品の新規設計



部品そのものの再設計だけでなく、類似部品を選定し、組付けの互換性を確保するため追加部品を新規設計し、代替可能にする取り組みも行っています。

【事例2】ランプ

3Dスキャンを使ったリバースエンジニアリングによる再設計



旧型部品の多くは3Dデータがないため、現物を3Dスキャンし、モデリングすることで3Dデータを作成し、再製作可能にします。

サービス技術力やソリューション提案力を競い合うコンテストを開催

2019年12月5日に日本国内対象「サービス技術コンテスト」、6日に「担い手提案コンテスト」また、11日にはアジア版社対象「サービス技術コンテスト」を開催しました。サービス技術コンテストでは、各地域での予選を勝ち抜いたトップサービスたちが出場しました。アフターマーケットでのサービス事業が重要な収益になる中、的確な故障診断と一発完治できる修理技術、さらにはお客様に納得いただけるコミュニケーション力を測るなど、クボタグループのサービス技術の最高峰を競い合いました。

また担い手提案コンテストでは、競技内容のリニューアルから6年目を迎え、各社の代表選手が、お客様の夢に寄り添い、その実現に向けて取り組む提案内容を、制限時間内でわかりやすくプレゼン、その最高峰を競い合いました。

出場選手全員が各社の誇りを胸に挑み、今後もこれらのコンテストを通じて、サービス技術や提案力を向上させ、お客様に信頼と安心を提供していきます。



サービス技術コンテスト



サービス技術コンテスト



担い手提案コンテスト



担い手提案コンテスト

お客様満足度調査

クボタは、国内の農業機械に関係するディーラーのお客様対応や製品に関する満足度を調査するためにアンケートを実施しています。皆様からいただいたご意見、アンケート集計結果についてはディーラー、クボタの関連部門で共有し、販売・サービス活動、製品の改善に活用しています。

2018年7月から2019年6月までの「購入店総合満足度」は、前年（2017年7月から2018年6月調査）の64.5ポイントから63.8ポイントに低下しました。

お客様の要求レベル向上に対して、クボタグループが提供するバリュー向上を推進してまいります。