

CSR

HITACHI

日立建机集团CSR报告书
2010



CSR

日立建机集团CSR报告书2010

《日立建机集团CSR报告书2010》发行寄语

为了加深客户、股东、各合作单位、员工及社会各界相关人员对日立建机集团的理解，我们编辑、发行了这本报告书。

今年在编辑中，我们采用了很多大的图片，目的是增加读者的亲切感，同时更加清晰地表达日立建机集团在全世界的形象及集团内各公司的活动内容。我们还邀请了集团公司的许多员工，对他们进行采访，力求把他们真实的声音传递给各位读者。

此外，为了进一步加深读者对日立建机集团的理解，我们还在报告书的各处标注了相关内容的网站向导，请读者们点击查看。

对象范围

对象期间 以2009年4月1日～2010年3月31日为主。包含了2009年3月31日以前及2010年4月1日以后的内容。

对象组织 日立建机集团内部各相关公司

实际数据范围 [财务报告] 日立建机集团内部各相关公司
[环境报告] 日立建机株式会社及部分内部子公司
[社会性报告] 日立建机株式会社及内部各相关公司

相关报告

日立建机经济性报告的相关信息在《有价证券报告书》、《第46期报告书》中详细公布。

指导性参考文件

《环境报告书指南》（2007年度版）环境省
《可持续发展报告指南2006》
Global Reporting Initiative

下期发行计划 2011年6月发行

目录

《日立建机集团CSR报告书2010》发行寄语	01 p
公司概况	02 p
日立建机集团致力于通过技术解决各种社会课题	03 p
高层访谈	05 p
丰硕的大地、繁荣的都市、美好的未来	07 p
TOPICS ① 环保型液压挖掘机的开发	08 p
TOPICS ② 为了地球的环境	09 p
TOPICS ③ 碳排放抵消	11 p
TOPICS ④ 为了美好的未来	13 p
TOPICS ⑤ 为了和平与当地的人民	15 p
TOPICS ⑥ 丰硕的大地	17 p
TOPICS ⑦ 霞浦马拉松	18 p
把日立建机集团建设为得到社会各界广泛信赖的企业集团	19 p
活跃在世界各地的日立建机集团	21 p
与社会各界交流	22 p
打造强大企业集团的人才培养体制	23 p
座谈会（员工）	25 p

● CSR信息报告范围示意图
详情可在网站中查看



公司概况

日立建机 公司信息（截至2010年3月31日）

公司名称 日立建机株式会社
Hitachi Construction Machinery Co.,Ltd.
注册资金 815亿7,659万日元
（已发行股份总量215,115,038股）
总公司所在地 东京都文京区后乐二丁目5番1号
成立时间 1970年10月1日
法人代表 代表执行董事 执行董事社长
木川 理二郎
员工人数 集团 19,445人 单独 3,799人
（不包括相关公司）
经营范围 工程机械、运输机械等的制造、
销售、服务
公司网站主页 <http://www.hitachi-c-m.com/cn/>

■全球范围内展开

日立建机集团始终坚持客户至上的原则，在全球范围内开展工程机械的制造、销售和服务活动，为全世界的客户提供最大满足。

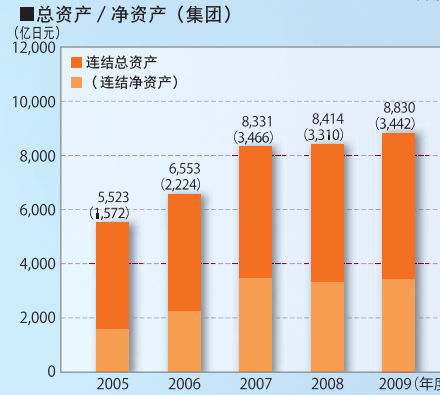
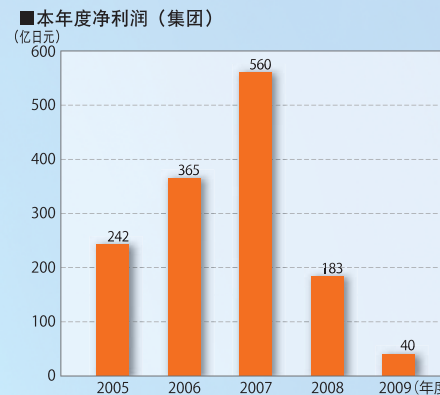
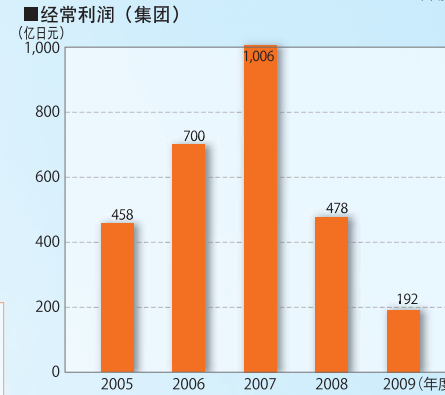
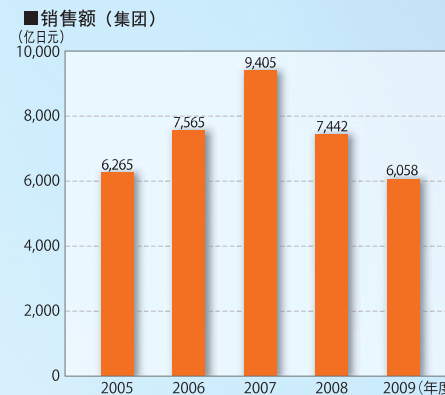


日立建机事业所
（截至2010年3月31日）

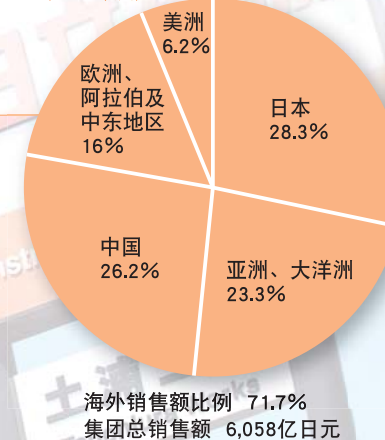
■销售及服务、研修相关
事业所 日本事业所（埼玉县草加市）
支店 12家
营业所 86家
研修所 霞浦综合研修所、技术研修中心
■开发及制造相关
技术开发中心
土浦工厂
霞浦工厂
常陆那珂工厂
常陆那珂临港工厂

日立建机集团概要
（截至2010年3月31日）

公司数量 76家
内部子公司 59家
・日本 24家
・美洲 4家
・欧洲、非洲、中近东 9家
・亚洲、大洋洲 14家
・中国 8家
相关公司 17家
・日本 10家
・美洲 1家
・欧洲、非洲、中近东 1家
・亚洲、大洋洲 1家
・中国 4家



■各国家、地区销售额比例 （2009年度）



海外销售额比例 71.7%
集团总销售额 6,058亿日元

日立建机集团致力于通过技术解决各种社会课题

为了地球的环境、为了美好的生活、为了人类的安全、安心。
通过技术解决各种社会课题，是日立建机集团的使命。

■ 为了地球的环境 —— 电动化机械的开发

→ p08

为防止地球温室效应而推动工程机械的电动化，是生产厂家的重要责任之一。日立建机正在按照开发路线图的计划，稳步推进电动化。在矿山等现场大显身手的超大型机械也不例外。第8页介绍各个国家正在陆续引进的超大型电动式液压挖掘机。

Hi-OSS进入海外市场

→ p09 - p10

对土木、建筑、碎石等施工现场产生的废弃物进行分类、处理、循环利用的综合解决方案，这就是Hi-OSS。系统由自走式机械设备构成，因此可根据目的灵活运用，提高作业效率。同时，不再需要将废弃物运离施工现场，因此能够减少CO₂的排放。第9~10页介绍Hi-OSS在澳大利亚现场的使用情况。

■ 为了美好的生活 ——

搬运起重机大显身手 → p21

亚洲地区的港口建设发展迅速、集装箱运输量持续扩大。在港口用于集装箱装卸的搬运起重机大显身手，物流效率大幅提高，为富足生活提供支持。第21页中将介绍已交付越南港口使用的TCM产供电式搬运起重机。

履带式起重机大显身手 → p21

台湾的高速公路建设发展迅速。苛刻的作业条件下，日立住友重机械建机的履带式起重机发挥了重要作用。第21页介绍其具体情况。

■ 为了人类的安全、安心 ——

排雷机的开发 → p15 - p16

全世界仍有1亿多枚地雷埋在地下。日立建机集团应用工程机械的技术成功开发出排雷机，对柬埔寨等各国的排雷作业提供长期支持。第15、16页将介绍此项活动在2009年度的进展情况。

双臂液压挖掘机的开发

→ p13 - p14

为提高灾后重建、建筑废弃物分类等的效率，日立建机正在开发带有2条机械臂的双臂液压挖掘机。其双臂犹如人的双手，使各种作业成为可能。第13、14页将介绍该产品开发的现状和未来。

真正意义上全球化企业的必要条件

日立建机集团在世界范围内的存在感日益上升。

今后，作为一家全球化的企业集团，日立建机应该以什么样的姿态展现在世人面前？

就此，我们采访了木川社长。



日立建机株式会社 代表执行董事 执行董事社长

木川 理二郎

强化三个轴心的 中期经营计划“创2010”

— 2010年度是开始于2007年度的中期经营计划“创2010-For The New Stage”的最终年度，请问您如何看待目前取得的成绩和需要解决的问题？

在“创2010”中，我们提出要打造“作为全球一流企业，受到全世界客户信赖的日立建机”，要实现“业内最高水准的利益体制”，同时还提出了销售额1兆日元、经常利润1千亿美元等具有挑战性的数字目标。一开始的2年比较顺

利，数字目标看起来似乎能够提前实现，不过2008年秋雷曼兄弟公司破产后，情况出现了变化，我们与目标值之间的差距也越来越大。尽管如此，我想还是可以给目前的成绩打上70分。我们对计划中提出的要点，也就是产品、市场、价值链这3个轴心进行了强化，并且在生产效率的提高、财务基础的确立、人才培养这3个方面加强了经营的基础。因此，我们才能在2009年度，从世界工程机械生产商的前3名中又向前迈进了一步，并且最终实现了盈利。因此我想我们还是做了很大的努力。剩下的30分，

就是今后必须解决的课题，包括零部件销售额的提高、二手机械市场开拓等，不过我认为总体而言，我们的政策在大方向上并没有失误，因此下一步的经营计划中，上述的3个轴心还是中心。

认真地开展事业， 这本身就是日立建机的CSR

— 在此期间，CSR活动也得到了很大进展，在社长看来，日立建机集团的CSR意味着什么？

所谓CSR活动，并不是说要制定很高的、不切实际的目标，而是要保证日立

建机集团健全地存在，这是我们最大的责任，也是我们对社会的贡献。只要企业健康、健全地存在，我们就能对客户、代理商、股东、员工及其他所有企业利益相关方负责，这就是一种贡献。在企业存在的前提下，我们就能够作为社会中的一员，为了可持续发展社会的实现，更加真诚地、积极地致力于CSR活动。例如排雷支援活动，我们并不是为了得到别人的赞扬，它本身就是我们事业的一个延续。也就是说，在我们力所能及的范围内，做好我们能做的事，说到底还是要做好我们的本职工作。这样一来，日立建机集团在社会上的形象自然就会更好，自然就会引人注目。不过另一方面，我觉得我们员工的感受和感受性，实际上已经跟不上集团发展的要求，作为受到社会各界信赖的企业，除遵纪守法的教育以外，还必须进一步提高员工的感受性。这也许就是今后CSR活动需要解决的课题。

加强多元化*1， 打造真正的全球化企业

— 作为全球化企业，日立建机集团的存在感日益上升。这种情况下应该对CSR做一个怎样的定位？

的确，日立建机集团在世界各地拥有众多基地，海外事业的比例也已达72%，因此在这个意义上可以说已是一家全球化的企业。然而，要想成为真正意义上的全球化企业，我们还有一些不足之处。比如说女性员工、女性管理者的比例，亦即在多元化等方面今后还有很多事要做，还有积极使用当地人才等问题，也需要我们付出更多努力。法定残疾人的雇佣比例虽然符合规定，但我们还想进一步健全这方面的体制。要想成长为真正的全球化企业，就必须解决这些与多元化有关的问题。还有，我们希望每一位集团员工都能将“建机人精

神”*2作为自己的价值基准、行动规范，但在不同国家，“建机人精神”的渗透程度还有差距。目前，为了解决这些问题，我们正在一步一步地前进，也许要花点时间，但我想这种前进本身就是CSR活动的一个环节。

尽量减小负面影响的 环保活动

— 环保也是全球化企业的重要责任，请问社长如何看待这个问题？

我坚信，日立建机集团作为一家工程机械制造商，至今为止已为社会的发展做了很多贡献。然而另一方面，我们生产的产品往往被用于破坏森林、建造大楼，这也是事实。在这种认识的基础上，我想如果存在所谓的负面影响，就必须尽可能地减小它，同时作为企业，还希望把它与我们的事业联系起来。目前正在推行的碳排放抵消活*3动就是其中的一个环节，此外产品燃油消耗的改善、CO2排放的降低等相关技术开发，电动、混合动力、电池驱动产品的开发、回收并循环利用等，也是为了降低环境负荷，目前我们正在完善这方面的体系。还有能完成废弃物当场处理的“Hi-OSS”*4，也是通过整个系统来降低环境负荷的一种努力。我们的产品排放CO2，基本都在使用阶段，制造阶段所占的比例只有10%左右。因此想要降低制造阶段的CO2排放量，说实话已经很困难了，但我们还是必须在开发、制造阶段付出最大努力，做好能做的一切。否则，我们也无法提出使用阶段减少排放的各种建议。

文化与风俗的共享， 是全球化企业的先决条件

— 为了今后真正成为全球化企业，社长对员工们有哪些要求？

希望世界各地的员工都能共享“建机人精神”，同时也希望大家重视各国、各地区的文化。我们的工作已经在其它国家开展，因此在实际工作中，不要说什么“这与日本的做法不同”，而是必须尊重各国、各地区的做法。只要以“建机人精神”为代表的日立建机集团的文化及日立集团一贯坚持的“和”、“诚”、“开拓者精神”、“基本与正道”等理念得到遵守，其它方面完全可以不同。重要的是文化和风俗的共享。我想这才是一家真正的全球化企业的应有姿态。“建机人精神”强调“挑战”、“客户”、“沟通”这3个方面，而日立建机集团做得最好的方面就是“勇于挑战”、“积极进取”。失败了没有关系，但应该不断挑战，同时周围的人也予以支持，这已经成为一种风气。它是由我们的前辈们开创并传承下来的风气，也是日立建机集团的立身之本。挑战要获得成功，就必须加强交流、沟通，我认为这方面我们也做得很不错。人才开发中心成立也已3年，其中我们反复强调、宣传“建机人精神”内涵的机会也大大增加。我总是认为，同样的事情经过反复多次宣讲，就能被对方接受，因此今后我们还会反复强调、宣讲同样的东西。这就是，牢记“挑战”、“客户”和“沟通”，大家齐心协力，努力打造更好的公司、更好的集团。



地球环境更安宁、 人类生活更美好...

日立建机始终为营造舒适的生活空间贡献力量

为了构建和谐社会，让地球上所有人更加舒适、更加富足地生活，日立建机集团上下一心，致力于CSR活动。

TOPICS ①——环保型液压挖掘机的开发

节省能源、节约成本的
超大型电动式液压挖掘机。



防止地球温暖化是日立建机集团的重要课题。
日立建机通过工程机械的电动化，有效降低CO₂的排放量。

▲在赞比亚现场工作的EX5500电动式液压挖掘机和EH4500自卸卡车

以中亚各国为中心，
需求日益扩大，
全世界已有40台投入使用

随着燃料价格高涨、CO₂排放量削减等环保诉求的扩大，客户对工程机械电动化的呼声日益高涨，世界各地矿山广泛使用的190~800t级超大型液压挖掘机对电动化的需求，也在逐年增长。

日立建机早在1981年就成功开发出电动式液压挖掘机，目前共有约40台在泰国、中国、非洲等国家使用。近年来，以铁矿石资源开发较为迅猛的CIS各国为中心，电动式液压挖掘机的投入逐步扩大，CIS各国普遍使用电动拉索式挖掘机，已具备向设备供电的基础设施，因此对电动式液压挖掘机的潜在需求较为广大。

将机械本身的CO₂排放降为零，
同时节约运行成本

电动式液压挖掘机将柴油发动机，改为电动马达驱动液压泵，因此机械本身的CO₂排放量为零。在南非等柴油较贵而电力便

宜的国家，其运行成本能够降低到柴油发动机式的五分之一到七分之一。此外，无需更换机油、滤清器，电动马达的大修成本也相对便宜，因此10年内的保养成本可以减少至柴油发动机式的十分之一。

2009年11月，对在泰国采煤场使用38年以上的10台电动式液压挖掘机进行检查后，发现当初的零部件在工作3万小时后，仍在正常运转，产品的耐久性、可靠性得到了客户的高度评价。

通过日立集团内部调配，
准确反映现场呼声

所有电动设备均在日立集团内部调配，从开发阶段起就紧密合作，灵活对应来自现场的呼声，这是日立建机的强大优势。例如为了适应现场的各种需求，设计时让马达额定功率带有调整幅度，就是日立集团的合作机制带来的良好效应。今后，我们将通过液压系统能源回收来进一步提高能源利用率，研发移动式发电机等外围设备，推动电动式液压挖掘机市场不断扩大、发展。

设计过程中坚持以
现场为本



资源开发系统事业部 开发设计中心
主任技师

藤田 浩二

在矿山等现场，马达控制部分所承受的振动和冲击超乎想象，温度条件也极为苛刻。因此我们要求日立集团的设计人员要反复观看现场的录像，真正了解现场的需求，只有这样，我们才能成功开发出具有卓越耐久性能的电机设备。

新开发的矿山成为相关人员聚集的市镇，同时也成为生活的场所。目前公司内部正在讨论，是否能将家用电器包含在内，在这里展开日立集团全方位的业务推广。

Hi-OSS在澳大利亚循环利用事业中大显身手

Hi-OSS
Hitachi On-site Screening & Solution



日本国内日臻完善的Hi-OSS技术。目前，其潜在的优势已得到海外的认可，许多国家开始引进该项技术。日立建机今后将继续在全球推广Hi-OSS循环利用技术。

▲澳大利亚引进的Hi-OSS

从废弃物分类直至重新资源化，全部在现场完成的解决方案

Hi-OSS来源于“Hitachi On-Site Screening & Solution”的简称。它是一种名副其实的综合解决方案，能够完全在现场实现工程渣土、废弃物、木材等的分类、处理，乃至循环利用。系统中所用的振动筛、破碎机 etc 全部由自走式机械设备构成，无需进行安装，同时将废弃物运离现场所需的次数也大幅减少，因此能有效提高作业效率，减少CO₂的排放量。

目前，Hi-OSS已被广泛应用于非法废弃物清理、工程渣土处理和重新资源化及采伐作业、间伐木材木片化作业等多个领域，效果非常明显，并且已开始进入海外市场。

第一次进入澳大利亚，处理效率之高令人称道

2009年1月，澳大利亚维多利亚州 Jacksons Earthworks公司引进了日立建机自走式破碎机ZR950JC。这是Hi-OSS第一次进入澳大利亚。

该公司自现任总经理托雷弗·杰克逊的祖父创业以来，最初在维多利亚州东北山岳地带从事道路建设，经过多年发展壮大后，现与儿子瓦伊利·杰克逊一起经营一般土木施工、混凝土循环利用事业的大型企业。1997年开始从事循环利用事业时，虽然花了很长时间才获得同行的理解，但因经过循环利用的路基材料质量较高，且产品品种多达12种，

因此获得了高度评价。

2008年，在观看了日立建机澳大利亚公司举办的模拟推广后，该公司当场决定引进ZR950JC。之所以做出这一决定，是因为ZR950JC可以自由地配置机械设备，同时具备尺寸和效率上的优势。与此前的传统设备相比，单位时间的处理量可提高40%。

2009年1月引进之后，ZR950JC立即投入采



▲将原材料投入ZR950JC自走式破碎机



▲自走式振动筛排出的沙土



▲循环利用后的混凝土

石场作业，完成了9,000m³的岩石破碎，同时在填埋用混凝土的循环利用作业中也大显身手。此后1年内的工作时间长达619小时，混凝土的循环利用量达到30,000吨。

此外，日立建机澳大利亚公司还根据该公司的要求对机器进行改装，增加了防止粉尘堆积的刮刀，并在颚式破碎机的下方加装了输送带保护板。这些迅速而又贴心的服务也获得了对方的好评，该公司对日立建机的服务体制极为满意，紧跟着又引进了自走式格网机VR408。



▲Jacksons Earthworks公司的ZR950JC自走式破碎机

Hi-OSS
Hitachi On-site Screening & Solution

Hi-OSS可在解体、建设、碎石、土质改良等各种作业现场，根据具体的条件和目的，通过自走式振动筛及破碎机等组合，构建最合适的废弃物处理系统。日立建机将为广大用户提供各种方案，包括作业流程、机械配置等施工计划及CO₂排放量的模拟计算等。同时还在土浦工厂附近设有模拟测试站，用户可在此对方案进行模拟、检验。



客户对处理量的大幅提高及设备的低噪音性能非常满意

Jacksons Earthworks公司总经理
托雷弗·杰克逊先生

ZR950JC的长处在于采用了自走式，能将原材料一直运送到堆放的场所。此外噪音很小，不会对附近居民造成影响，这一点也让我很高兴。与此前使用的设备相比，处理量居然提高40%，真是让人惊讶。

日立建机的可靠经验、翔实数据、服务体系令人放心，希望今后能有更多的合作。



▲总经理托雷弗先生（左）及其子瓦伊利先生。

在建机行业中率先启动支持森林维护的碳排放抵消活动

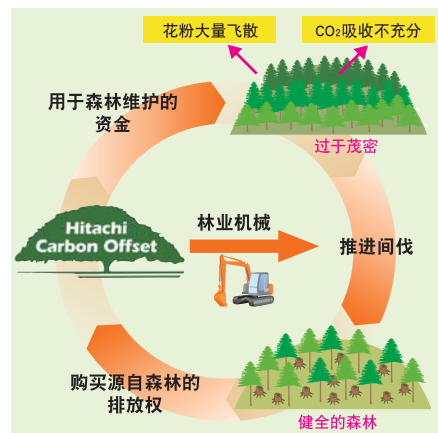
森林维护与CO₂减排紧密相连，有助于大力推动环境保护。日立建机将通过碳排放抵消活动，加快森林维护的步伐并为林业注入活力。



▲具备碳排放抵消的高性能林业机械

具有碳排放抵消意义的林业机械销量已达129台

日立建机自2008年10月起，开始推进以林业机械为对象的碳排放抵消活动。



所谓碳排放抵消，是指在努力减排CO₂的基础上，通过对国内外减排事业的投资等抵消无法减排的CO₂量的理念。日立建机在日立集团各公司的共同努力下，获得了1~2吨（相当于生产1台林业机械所排放的CO₂量）的CO₂排放权，并将该权利转让给了日本政府，从而为达成《京都议定书》规定的日本温室气体减排6%的目标做出了贡献。

日立建机在建机行业内率先开展该项活动，截至2010年4月，该机械的实际销量已达129台。

有助于环保的林业为林业注入活力的日立建机

日本虽号称森林覆盖率达70%的“森林之国”，但所用木材大部分为廉价的进口木材，自给率仅为20%。自给率不足造成了林业从业人员的减少和森林的荒芜。6%的CO₂减排目标中，3.8%为森林维护所吸收的CO₂量，而以目前的情况来看目标难以达成，因此日本林野厅正不断推进呼吁积极使用国产木材的“耗木活动”^{*1}。日立



*1 耗木活动

《京都议定书》规定，截至2012年，日本的温室气体排放量应比1990年减少6%。6%的减排目标中3.9%为森林吸收的CO₂量，因此2005年起日本林野厅开始推进此项活动，号召通过积极使用国产木材来为林业注入活力。此外，2007年重新计算了标准年（1990年）的温室气体总排量，森林的吸收量已变为3.8%，但依然沿用着原先的活动标志（3.9GREEN STYLE标志）。

建机主动承担起林业机械生产厂商的责任，于2007年正式注册参加此项活动。（注册编号：C-（1）-060022）

稀疏树林以改善光照等条件的间伐是保护人造林不可缺的方式之一，但间伐面临着作业危险且人员不足的问题，各地区需要通过机械化作业来确保安全和提高效率，而日立建机的林业机械则满足了这种需求。此外，日立建机的机械还能将枝叶等森林剩材变成宝，使其发挥生物燃料以外的更大作用。

健全的林业应是一个所获能源与投入能源、森林吸收CO₂量比作业排放CO₂量更高的产业。因此，林业可有效防止地球温暖化，而日立建机正在为林业注入活力。

碳排放抵消活动也有助于激发员工的环保意识

日立建机在接受客户咨询时，会在直截了当地说明碳排放抵消后接受订购。使销售负责人与环保意识强烈的客户共同重新认识并深入理解该项活动是本流程的意义所在。

除了此类在产品上附加CO₂排放权的“产品型”外，还有“活动型”碳排放抵消。例如2009年10月，在长崎县岛原市举办的“2009森林、林业、环境机械展演会”上，针对展位照明及实演机械的燃耗等信息作了详细统计，30位工作人员利用各种CO₂减排知识，使展会的CO₂排放量比预期减少了20%，并通过购买国内外的排放权开展了碳排放抵消活动。该项活动也非常有助于启发员工的环保意识，日立建机今后将继续参与此类活动。

日立建机认为碳排放抵消不仅能为森林维护事业注入活力并防止地球温暖化，更



▲2009森林、林业、环境机械展演会

有助于客户的环保活动和公司内部的环保教育。因此，今后将进一步加大在碳排放抵消方面的投入力度。



▲利用高性能林业机械进行锯圆木作业



何谓碳排放抵消

碳排放抵消是指企业了解自身所排放的温室气体量，除主动努力减排外，通过购买排放信用及在其它场合开展减排事业及活动等，补偿（offset=抵消）难以减排的所有量或部分量。排放信用即在其它场合实现减排的温室气体量，它可以作为排放权进行交易。日立建机将获得的排放信用转让给日本政府，从而进一步推进了全国防止地球温暖化活动。



▶碳排放抵消密封



作为相关人员思考环境与森林之间关系的契机

事业战略室 信息战略部 部长
泷下 芳彦（左）

与企业利益相关方共同推进的环保活动

环境推进室 主任技师
大平 修司（右）

碳排放抵消往往被放大为CO₂排放权交易，但我认为其真正的意义在于，通过一系列的活动给予相关人员一次思考环境问题的机会，并促使其努力降低环境负荷。日立建机之所以选择林业机械为活动对象，是为了让涉足林业的客户和社会重视森林这一日本人民共同财产的重要性及森林维护的必要性。此外，通过这次活动，我也深深感受到我们建机人的环保意识得到了有效的共享和提高。

日立建机正在努力减排产品整个寿命周期中的CO₂含量。产品的使用时间约占了LCA（寿命周期评估）的九成，除通过开发、投资低燃耗建机减排CO₂外，环境负荷较大的生产也由于工厂的节能化和高效化而明显降低了单位环境负荷。

碳排放抵消是为了进一步减排LCA中的CO₂含量，而与企业利益相关方共同开展的环保协作活动。此外，也是日立建机携手环保意识强烈的客户，为防止地球温暖化而开展的活动，今后在倾听活动效果和客户反馈的同时，日立建机积极地会将该项活动继续拓展至其它机型及其它行业。

从双臂液压挖掘机的开发看工程机械的未来



※本产品是受NEDO（新能源・产业技术综合开发机构）的委托而开发的产品。

使用双臂进行高效作业的液压挖掘机。
目前，日立建机正在进行着这种未来产品的开发。

▲NEDO双臂机

用于人员救助支援的 ASTACO， 东京消防厅已被试验性引进

2003年，在技术开发中心举办的“自主研发项目”方案征集中，一个大胆的构想引起了大家的关注。这就是带有2条机械臂的“双臂”液压挖掘机。历经数年研究开发后，双臂液压挖掘机逐步成型，并被命名为

“ASTACO”^{*1}（西班牙语，意为“龙虾”）。2008年，东京消防厅将其试验性引进。ASTACO拥有3.5t级小型挖掘机的右臂和5t级小型挖掘机的左臂，可以使用一方抓住瓦砾等，另一方在将其切断的同时，为人员救助作业提供支援。在面向东京消防厅的问卷调查中，约80%的受访者对双臂有效性、操作性、机械本体稳定性的评价很高。至今为止，使用不同工作装置的液压挖

掘机被广泛应用于挖掘、解体等各种用途，今后在适应更加复杂的作业要求的基础上，犹如人的“双手”一般自如地动作可以说是必然的趋势。

开发新型双臂解体机， 提高分类作业的效率

2006年，在NEDO^{*2}的委托下，作为用于建筑工业废弃物处理系统的作业机械，新

型双臂解体机的研发开始起步。将ASTACO的技术投入实际应用的这款解体机，以右臂较大的“沙蟹”为原型，采用11t级液压挖掘机的右臂和3.5t级小型挖掘机的左臂。右臂用于抓起破碎物或其它重物，左

者的意愿动作，也是设计的重点之一。

重视与客户的沟通交流，以现场工作人员的感觉为本，而不是以技术为本，并在此基础上提高作业的效率。日立建机认为，这才是工程机械未来的正确道路。

^{*1} ASTACO：“Advanced System with Twin Arm for Complex Operation”的简称。简称ASTACO为西班牙语，意味“龙虾”。

^{*2} NEDO：独立行政法人 新能源・产业技术综合开发机构。日本产业技术、能源・环境技术的研究开发及其推广、普及机构。



▲东京消防厅引进的ASTACO

臂予以切断，并在此基础上完成复杂的分类作业，从而实现了建筑业循环利用的省力化和高效化。此外，该产品还应用了ASTACO中开发的技术，可根据不同作业对象控制抓紧力的大小，使得各种精细的作业成为可能。

与ASTACO使用基本相同的双臂相比，NEDO双臂机的不同之处在于，粗壮的右臂主要用于力度较大的作业，同时使用左臂予以辅助。

2款实验机均采用左右操纵杆设计，可同时双臂进行控制，以便将操作者双手的动作直接传达给前端工作装置。此外，如何才能操作过程中感觉不到控制系统的存在，使得机械部分直接按照操作



在与现场密切沟通的 基础上诞生的产品

产品开发・建设系统事业部
技术部 主任
小俣 贵之

这种双臂机，其它公司应该也能仿制。但是，我们是在与现场不断的沟通交流之中，摒弃技术先导，制造着真正符合现场需求、真正高效、好用的产品。我想，这才是日立建机的强大之处。



优先考虑使用者意图， 不断推动产品进化

技术开发中心 研究员
石井 启范

伴随着设备间信息共享的实现，工程机械也越走向智能化。然而，机械设备并不会完全取代人来完成所有的事情，而是在人的周围，帮助人实现各种愿望。我想，这种思路才是我们今后的方向。

为哥伦比亚山岳地带的排雷机械化做贡献



山梨日立建机公司长年以来始终坚持为排雷活动提供支援。2009年度也向饱受地雷之苦的国家交付了排雷机，为和平社会的构建贡献了一份力量。

▲ 哥伦比亚现场工作的排雷机



▲ 对入道排雷机械小组进行维护指导

工作在哥伦比亚地雷区的排雷机

目前，世界各地的残留地雷数量超过1亿。2000年，山梨日立建机利用液压挖掘机技术，成功开发出排雷机，并交付柬埔寨使用。从那以后，山梨日立建机对柬埔寨、越南、阿富汗、尼加拉瓜、安哥拉、泰国的排雷和地区复兴提供了大力支援。2009年度，又向哥伦比亚交付了2台排雷机。至此，在全世界工作的山梨日立建机排雷机已达70台。

在过去的40年间，哥伦比亚反政府武装一直从事着非法活动，他们埋设的地雷年年增加，据说地雷区面积已占据国土的7成左右。越来越多的居民为脱离地雷危险不得不迁移到安全地带，而政府也开始考虑采取应对措施。哥伦比亚副总统府人道排雷委员会（PAICMA）的资料显示，从1990

年起至今，该国共发生地雷相关事故约15,000件，受害人累计约达8,000人，目前平均每天仍有3人受到地雷伤害。

此外，地雷大多为手工制造，其种类多达约200种，其中包括只要碰线就会爆炸的“拉线式”地雷，因此极其危险，加上很多地雷被埋在反政府武装潜伏的山岳地带的陡坡上，因此清除起来极为困难。

为国际社会做贡献，与当地人民共同挥洒汗水

基于这种情况，2008年，哥伦比亚政府与山梨日立建机联系，希望在排雷机械化上获得协助。2009年2月，山梨日立建机的雨宫社长赶赴当地，进行了为期1周的调查。2010年2月，2台排雷机（BM307-FV20）交付哥伦比亚德利马州。排雷机通过装有特殊刮刀的轂型工作装置，使其高速转动以引爆地雷，同时还能进行草木的采伐，

其规格样式非常适合当地的具体条件。

此外，雨宫社长还针对人道排雷机小组进行了作业训练和维修保养指导。据说排雷小组成员们为了祖国复兴的热情和决心令人感动。目前，排雷的机械化作业才刚刚开始，但哥伦比亚副总统已经寄来了对山梨日立建机支援活动的感谢信。

在柬埔寨，排雷后的土地有的已成为栽培水稻的农田，有的已经建成学校。尼加拉瓜的土地种下了柑桔，而哥伦比亚计划种植棕榈和咖啡。

除了单纯的技术提供和资金援助外，日立建机还对当地的排雷人员实施培训，并与他们一起挥洒汗水，进行排雷作业，帮助当地居民自立。雨宫社长一直将为国际社会做贡献当作理想并付诸实践，如今在哥伦比亚也一如既往地贯彻执行。日立建机集团对排雷活动的贡献今后仍将继续。



构建和平世界、迈向营造安宁生活环境的和谐社会

山梨日立建机株式会社 董事长
雨宫 清

日本企业过去得到了发展中国家的很多帮助，同时也给他们造成了各种各样的麻烦。正因为如此，现在我们有义务伸出援手。清除地雷、恢复和平、实现安宁的生活和经济上的自立后，这些国家也会在经济方面成为日本企业的重要伙伴。当世界和平之时，无论是人还是企业都会感到无比幸福和快乐。我想，对于企业来说，这种社会革新式的思维已经越来越重要。



为了让人们在没有地雷的土地上和平生活



让大地在排雷后重新得到耕种，使当地居民重建家园。对于从事这一活动的NPO法人“丰硕的大地”，日立建机集团长期以来一贯给予其支持。

▲拉达那珂孟德尔郡的农业培训

为柬埔寨农业环境和生活环境的重建而努力

成立于2007年的特定非盈利活动法人组织“丰硕的大地”（GEJ），旨在帮助柬埔寨人民尽快排雷，重建家园。日立建机对该组织的活动予以全面支持。

刚刚排雷后的土地上，既不能生活，也不能进行农业生产，必须先花上数年时间翻耕，并建设水井等基础设施。此外，长达20年的内战中中断了农业技术的传承，因此必须进行农业基础训练，重新建立孩子们的教育机制。

2007年和2008年，GEJ在柬埔寨巴唐州斯拉邦村开展农业及养鱼训练、农村道路维



▲施工结束后斯拉邦村的道路



▲施工结束后斯拉邦村的桥梁

护、水井、蓄水池、桥梁建设、学校建设等支援活动。恢复了和平与生机的村庄，又开始收获大米。2008年10月，在迎接了国家派遣的正规教师后，当地小学正式开学，孩子们的笑脸分外可爱。

不断取得成果的粮食自给支援活动

2009年，GEJ开始在巴唐州拉达那珂孟德尔郡的3个村庄开展活动。当地240ha的广大土地，虽已在日本政府的援助下完成了排雷，但长期荒废。因此，GEJ投入了5台农用拖拉机用于土地的翻耕，进行农地维护，并与当地州农业局合作，开展了农业技术培训活动。

培训包括水稻耕种和旱田耕作2大课程，分别有150位居民参加了共10次的讲课和实习。通过学习，村民们掌握了如何将自已的土地改造为肥沃农田的知识和技术。培训活动取得了显著的成果。2010年，在村民们的强烈要求下，将进一步推出水果栽培、家庭菜园、养鸡等3大课程。此外，农村道路维护、农田、道路的防水灾措施、蓄水池设置等项目也进展顺利。

GEJ的意图在于使得排雷后的土地重新恢复生机，并最终帮助村民们实现粮食自给，获得收入、重建自己的家园。因此，在该地区开展的农地翻耕等一系列活动，



▲在已竣工的小学之前



▲拉达那珂孟德尔郡的农田翻耕

可谓是与GEJ理念完全符合的一种模式。然而，当地开展活动的条件非常有限，同时村民的需求也不尽相同。GEJ计划今后仍然根据当地的需求，与相关团体一起共同努力，继续开展帮助村民自立的活动。

在硬件和软件两方面提供最低限度的支援

专务理事 篠田 昭二（左）
事务局长 工藤 春树（右）
总部职员 竹内 三枝子（中央）



我们的任务是通过农业技术指导等活动，在硬件和软件两方面帮助村民自立，提供最低限度的支援。我们的宗旨，正如山梨日立建机的雨宫社长所说，在于“授之以渔，而非授之以鱼”。

国内活动方面，广大会员在问卷调查中提出强烈要求的邮递杂志，目前其发行工作正在准备中。此外，我们还计划推出相关教材，以帮助日本的儿童加深对国际问题的理解。

特定非盈利活动法人组织
丰硕的大地
GOOD EARTH JAPAN

有关各项活动的详情请参阅
<http://www.good-earth-japan.org/>

针对运动员的特点，提供最贴心的服务



“霞浦马拉松”迎来20周年。日立建机的员工们作为志愿者，为盲人、轮椅运动员提供大力支持。



▲为盲人运动员提供服务的志愿者



▲轮椅运动员



▲为运动员加油的志愿者

本公司员工为盲人、轮椅运动员提供帮助

2010年4月18日，“霞浦马拉松暨世界盲人马拉松大赛”顺利举行。此项赛事从1991年开始，至今已至第20届。随着参加者的不断增加，本次比赛参加人数达到了史上最多的2万5,576人。第5届起“全国盲人马拉松大赛”、第6届起“世界盲人马拉松大赛”合并举行，并且从本次大赛开始，轮椅马拉松也成为正式项目，充分体现了本次大会的主题之一“体验福祉”。

日立建机作为在当地土浦市拥有工厂的

企业，从2006年的第16届开始，向该赛事提供特别赞助。同时，除有员工作为运动员参赛外，集团公司的新员工还等候在土浦工厂门前为运动员提供降温饮料，员工志愿者们还为盲人、轮椅运动员提供帮助。

通过细致周到的服务，建立深厚的信赖关系

每次均在厂内召集包括OB在内的20名志愿者，其中有位员工算上此次已经连续参加了15届。本届大赛中，志愿者们分为轮椅运动员支援班和盲人运动员支援班，轮椅运动员支援班还负责会场内接待、向导

和与赛事组委会的联络。盲人运动员支援班则从比赛前一天起就赶到车站迎接运动员，并把他们送到宾馆。比赛当天，将运动员护送到赛场，介绍陪跑志愿者见面，代为领取奖状、奖品，并在赛后送其到车站直至上车，可以说是全程服务。

针对运动员的不同特点，志愿者们各自开动脑筋，通过细致的交流沟通提供无微不至的贴心服务。对此运动员们也给予了高度评价，有的甚至每次都指名希望同一位志愿者提供服务。志愿者与运动员之间的关系、志愿者相互之间的关系也不断加深，大家一起尽情享受大赛带来的欢乐。

感谢热情周到的服务

盲人运动员 茅本 胜利



这是我第4次参加比赛。我来自相对较远的广岛，每次都能得到大家的帮助，每次都很期待与大家相会。志愿者们不厌其烦的接送，让我感觉亲人般的温暖，衷心感谢大家热情周到的服务。



▲来自日立建机的志愿者

把日立建机集团建设成为社会各界广泛信赖的企业集团

日立建机集团始终致力于构建与股东、客户、员工、各合作单位及其它社会各界相关人员之间的相互信赖关系，在企业目标、企业理念的指导之下发挥建机人精神，打造社会各界广泛信赖的企业集团。

【日立建机的企业愿景】

走向未来！开创富饶的大地，开创富足的都市……
日立建机为打造舒适的生活空间而作贡献

● 企业理念

- ① 我们将进一步提升进化“机械”，使“人”能够通过更舒适、更高度、更高效“作业”来打造丰富生活空间。
- ② 我们要持续不断地开发和提供独创性的技术和商品及服务，带给顾客新的价值。
- ③ 我们要稳定地维持利益，谋求与环境的和谐，谋求社会贡献、文化活动等与社会广泛的共生，做一个“有良知的企业市民”。

● Kenkijin精神



什么是Kenkijin精神

树立企业的经营理念关键在于顺应社会发展需求进行正规经营、开展企业社会责任（CSR）活动，与此同时，去实现日立建机集团的中长期规划、完成中期经营计划。其驱动力则在于集团内每一名员工的行动。如果每一名员工的行动都源于共同的价值标准和行动规范，那么其创意和努力就会得到体现，大家就能够朝着同一目标渐行渐近。Kenkijin精神将Kenkijin共同的价值标准和行动规范归纳成文。

● Kenkijin精神的体现是



我们Kenkijin……



作为提供解决方案的专家，不畏挫折，不断挑战

作为提供解决方案的专家，锲而不舍地学与进取，不断提高技术能力和提案能力。
作为提供解决方案的专家为了提高自身的技术能力和提案能力，我们锲而不舍地学与进取。



替客户着想，知客户真心所需

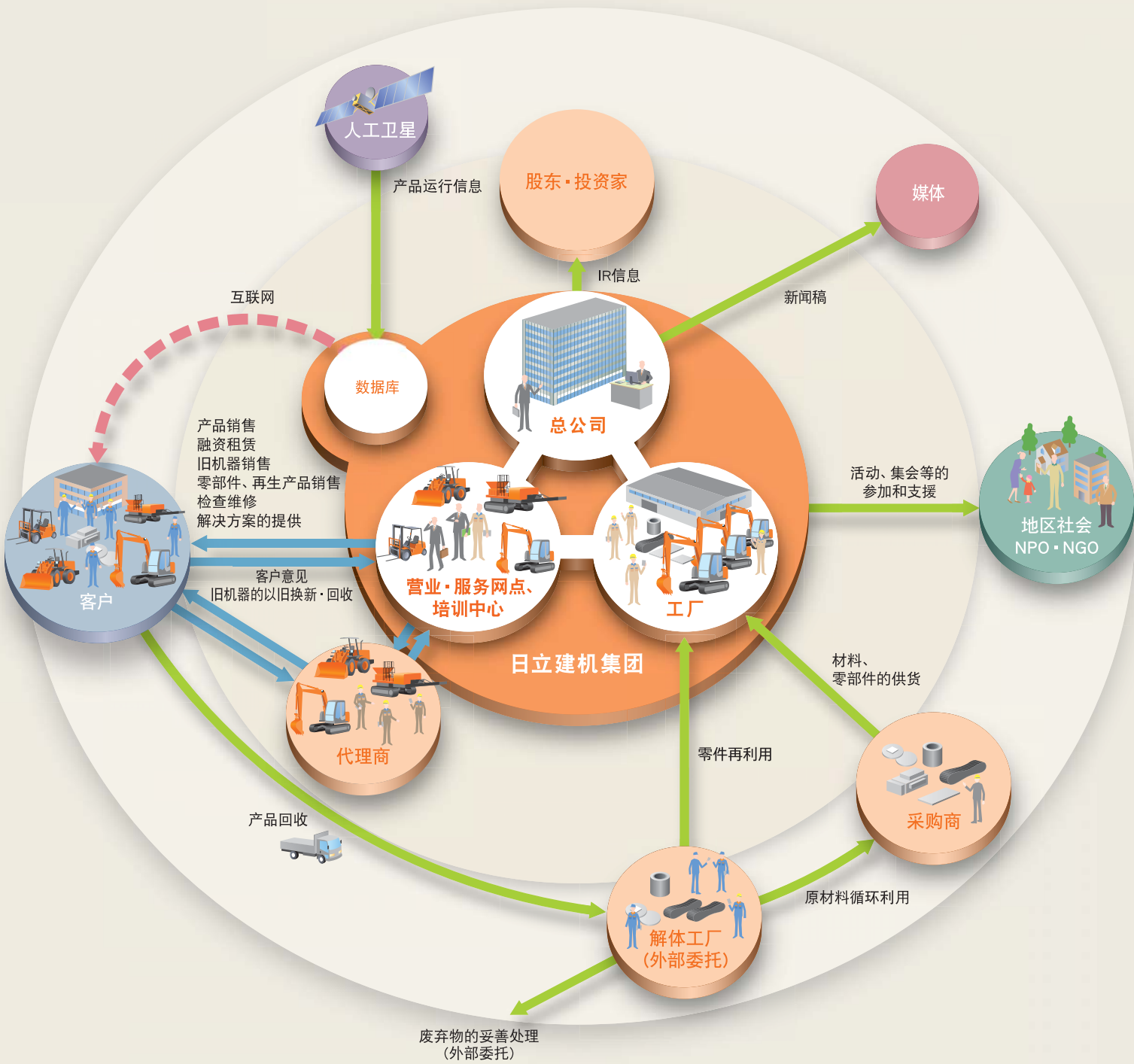
努力从客户和利益相关人的角度出发，力争比他们自身更了解其真正的需求所在。



相信团队的力量，依靠团队行动

一方面对自己的工作抱有责任感，另一方面相信团队的力量，遇到棘手问题会主动在企业内部进行汇报、联络和沟通。

● 日立建机集团与企业利益相关方之间的关系



日立建机集团针对土木、建筑等社会基础设施建设领域的工程机械、运输机械，在制造销售、服务、租赁、二手设备销售、金融支援等方面提供全方位服务。打造全世界全人类更加舒适、更加幸福的生活环境。日立建机集团将与所有企业利益相关方一起，为建设环境和谐、可持续发展的社会而共同努力。

活跃在世界各地的日立建机集团

日立建机集团的产品，为人们打造社会和生活的基础。
如今同样以优异的性能，在世界各地回报着客户的信赖。

越南——TCM 搬运起重机



▲搬运起重机

在经济迅速发展的 越南港口装卸集装箱

搬运起重机（RTG）用于在港口装卸集装箱。TCM株式会社于2009年11月，向越南胡志明市的港口运营公司交付了2台从地面供电的搬运起重机（RTG）。

海外方面，从降低燃耗和CO₂排放的角度出发，目前正在推进向电动RTG的转变，为了适应这一需求，TCM进行了RTG的电动化改造。与发动机驱动式相比，供电式RTG在一定条件下可将燃料、电费降至28%，还能将CO₂排放量减少55%。因其作业效率高、环保（使用时无CO₂排放）、无故障、稳定性高等优点，受到客户的高度评价。

台湾——日立住友重机械建机起重机 履带式起重机

苛刻条件下的机械稳定性能和售后服务获得好评

2009年7月，日立住友重机械建机起重机株式会社（HSC）向承建台湾台北市近郊高速公路桥梁基础工程的当地大型企业祐彬营造，交付了重型履带式起重机SCX900HD-2。在室外气温高达35℃的苛刻条件下，该设备只用了3个月，就顺利完成了使用冲击式抓斗在河底挖90m深孔，并埋设54根基础梁的高难度工程。产品的高性能和细致周到的售后服务使得客户大为赞赏，同年10月又引进了第2台。产品的性能固然非常重要，然而通过与客户直接对话、准确把握需求和问题的HSC的高水平服务体制，才是获得客户信赖的基础。



▲SCX900HD-2

瑞士——日立建机（欧洲） 小型挖掘机



▲ZX50U-2

在海拔3,100m的 瑞士阿尔卑斯地区， 小型挖掘机的工作依然稳定可靠

瑞士阿尔卑斯山脉马特洪峰的山脚下，采尔马特镇戈尔内格拉特车站附近。小型挖掘机ZX50U-2正在海拔3,100m的高原上进行着登山道路的铺装、整备。施工单位是当地的Ernst Rauba & Zone公司，除正在作业的这台外，该公司还拥有6台日立建机的小型挖掘机。

在海拔超过2,000m的高原上，发动机的燃烧状态恶化，机油和滤清器等必须频繁更换，但日立建机欧洲公司和代理店万无一失的维修保养服务体制，保证了机械在苛刻条件下也能可靠地工作。

*在海拔超过2,000m的高原上机械工作时，发动机的燃烧状态将恶化，耐久性、性能将明显下降。如必须使用时，请与附近的本公司分店或营业所联系。

与社会各界交流

日立建机集团一贯重视与社会各界、
广大股东及其他企业利益相关方的对话、交流。

举办风险管理交流会

日立建机Camino 举办风险管理交流会

2009年11月26日，道路机械生产工厂日立建机Camino（位于山形县东根市），作为该县“风险管理交流示范事业”的一环，邀请附近12位居民到场举办了环境报告会。会上除向各位居民介绍了化学物质管理以及涂装处理水的循环利用等情况外，还在参观工厂后广泛交换了意见。该工厂计划今后根据检查会议和调查结果的具体情况，与当地社会保持密切接触，进一步加强沟通交流。



▲与当地居民一起

日立建机节



▲神立当地剧团表演地方戏

“土浦工厂日立建机节” 采用多种活动形式， 主动加强地区交流

每年一次的“土浦工厂日立建机节”，旨在答谢当地居民并使当地社会各界进一步了解工厂。2009年11月8日，第六届“土浦工厂日立建机节”迎来了5000多名参加者。本次活动内容丰富多彩，除乘坐电车和巴士参观工厂、小型挖掘机试驾会及来自本公司试车场所在地北海道浦幌町的土特产专卖会外，还有霞浦市下稻吉小学的管弦乐团演奏和当地剧团表演的地方戏，极大地加深了与当地社会各界的交流。

股东工厂参观大会

第1次、第2次股东工厂参观大会

2009年2月20日，土浦工厂与霞浦工厂举办首次股东工厂参观大会，共邀请49位股东参加。该活动旨在使各位股东进一步加深对日立建机各项事业的理解。活动中，木川社长作了专门介绍，并借助录像讲解了工厂的整个生产流程，同时股东们也对公司的经营提出了各种宝贵意见。

9月1日，在2008年8月起开始投产的常陆那珂临港工厂举办了第二次股东工厂参观大会，共有59位股东参加。股东们饶有兴致地参观了大型、超大型液压挖掘机和翻斗卡车的生产车间，在听取公司经营环境说明之时提出了很多有意义的问题，此外还观看了介绍公司大型机械活跃在海外矿山现场的录像，并通过模拟装置体验了190吨超大型液压挖掘机的操作。

计划今后继续开展此类活动，以便从各个方面汲取更多的宝贵意见。



▲在EX1900之前

打造强大企业集团的人才培养体制

日立建机拥有系统、健全的教育体制，
致力于下一代全球化人才的培养和技术传承。

人才开发基地：霞浦综合研修所



▲霞浦综合研修所



▲组装实习装置



▲焊接实习装置

以4个重点方针为指导推进人才开发

2007年，为适应全球化事业战略的需求，日立建机对人才培养机制进行了重大调整，将此前各自为政的管理、RSS（租赁、服务、销售）和技能技术培训集中于“人才开发中心”，并以同年4月新成立的“霞浦综合研修所”为基地开始统一实施。同时，设立“全公司教育推进委员会”，用以确立全球范围内整个集团的教育方针，并对各部门的分科会提供指导和支持。

日立建机以“下一代领导和核心人才的培养、青年层的战斗力形成、中坚层的提高、全球基础的人才开发”为4个重点方针，提出了到2010年为止总教育时间翻番的目标。2008年，该目标提前实现，2009年也基本保持相同水平。今后，我们将在进一步充实内容的同时，不断增加主动到有关部门进行“上门培训”的次数。

奔赴国内外举办“上门培训”

迅速适应各种需求的“上门培训”

人才开发中心的研修，包括接收来自国内外各集团企业的人才和中心讲师赴国内外各企业、部门提供上门培训2种方式。

接收式研修在2009年度，接收了来自印度集团企业TELCON公司的大学毕业新员工，在为期5周的综合研修中，实施了建机人精神、日立建机的制造文化和焊接实习等多方面的培训。这种对人才开发的投入，是日立建机获得日本能率协会第22次“能力开发优秀企业奖”的重要因素。

上门培训的方式来源于“教育的需求在现场”这一认识。这种方式可以在学员难以集中至研修所（如管理职位研修）时，或者需要对某一课题进行定点式的讲解时，根据培训目的以及受训方的要求采取灵活的方式，有效地将日立建机的方针迅速传达至国内外有关单位和部门。



▲到日立建机（中国）进行上门培训

延伸至海外的管理职位研修



▲在印度尼西亚举办管理职位研修

在印度尼西亚、中国举办管理职位研修

2009年11月至12月，中心在印度尼西亚和中国的集团公司举办了管理职位研修。在印度尼西亚，于日立建机印度尼西亚公司、销售与服务公司PT HEXINDO. ADIP ERKASA TBK举办了2次研修，2家公司分别有33名、52名员工参加，并以“印度尼西亚商业领军人物的素质”为主题进行了分组讨论，同时引入游戏等方式实施了全体人员参加的集中培训。在中国，日立建机上海公司和日立建机中国公司也进行了同样的研修。

举办技能竞赛、技术竞赛大会等

致力于提高满足世界最佳生产基地需求的技能

作为促进技术、技能提高的机会，人才开发中心还积极举办“国际技能竞赛大会”、“服务技术竞赛大会”等活动。国际技能竞赛大会自2000年开始，至今为止每年举办一次。会上，来自国内、国外7个国家生产基地的约50名选手参加，分别展示在焊接、组装、计测等各方面的技术，目前已成为体现核心人才培养方针的重要活动。

服务技术竞赛大会也同样每年举办，除笔试之外，还包括检查机械故障、填写报告书等内容。这两项活动都是为了贯彻日立建机“世界最佳生产基地”的方针，确保所有生产基地都能生产出相同品质的产品而开展的。



▲国际技能竞赛大会



▲服务技术竞赛大会



▲焊接技术竞赛

人才开发中心长致辞



吸取各个集团公司的优势， 打造强大的组织

作为一个全球化企业集团，如果只是单方面将总公司的文化和价值观强加于人，就不会形成有效的人才培养机制。因此，我们应从多元化的*观点出发，理解各自在文化、思维方式以及宗教观上的差异，在接受的同时打造集团的一体感，这虽然很难，却十分必要。我认为当我们集中融合了国内外各公司的优势、长处，实现“强强联合”之时，日立建机必然会成为更加强大的组织。

人才开发中心长（职务为采访时所任职务）
中山 润一

* 多元化：不拘泥于性别、年龄、国籍等，做到人尽其才

以满足更多客户需求为目标。



龟田 卓

日立建机株式会社
西关东支店
横滨营业所 服务营业主任
1995年进入公司。
横滨营业所服务营业担当。

鹤田 浩之

日立建机REC株式会社
关东支店
广域营业部 机材中心 服务员
2007年进入公司。
租赁设备维护业务担当。

佐野 纯子

日立建机株式会社
营业总部
俄罗斯・中东战略部
2008年进入公司。
以俄罗斯为中心、
面向CIS的销售业务担当。

松吉 充惠

TCM株式会社 营业总部
海外营业部第1营业部CIS担当
2006年进入公司。
以俄罗斯为中心、
面向CIS的叉车销售业务担当。

佐藤 笃

日立建机株式会社
客户支持事业部
技术支持部 主任
1993年进入公司。
历经国内、
海外（上海）服务营业、
现为欧洲、
阿拉伯及中东地区担当。

酒向 裕次郎

日立住友重机械建机
起重机株式会社
东京服务工厂 服务营业
2005年进入公司。
移动式起重机的服务营业担当。

日立建机集团的价值基准、行动规范“建机人精神”中有一个重要思想，就是不断追求客户的满足。日立建机集团的员工们平时对这个问题是如何思考并付诸行动的？对此我们进行了采访。

—我想大家都在各自的岗位上追求着客户满意，那么大家平时是以一种什么样的心情来面对客户的呢？

酒向 作为直接面对最终客户的服务营业*人员，我想我们要站在客户的立场上，替他们着想。一般情况下，客户年龄都比我大很多，因此要想取得他们的信



任，需要一定的时间。所以当客户有疑问时，我总是立即回答，遇到不清楚的问题，就立即去查。如果我是客户，对那种

靠不住的营业人员也不会有好感，因此我要做一名能够让客户信赖的营业人员。
龟田 作为服务营业人员，我以前也同样认为一定要替客户着想，但有时这种想法也会落空。直到进入公司15年后，我才真正做到了对客户说的话认真去倾听，有不同意见时冷静地说明自己的看法。所以我们的目标应该是，能够在客户发现问题时首先来找我商量，要成为他们倾诉的对象，给他们放心感。

鹤田 我以前做服务人员时，最优先修理解决恼火客户的故障机械。我想现在各个营业所的服务人员，肯定也会因为我们公司租赁出去的机械出现问题而受到客户的责难，就像我当初一样，这种重复不是好

现象。所以现在我利用自己的经验，整理出操作资料，然后交给客户，这样就能最大限度地保证机器在最佳状态下得到正确地使用。我整理的内容是破碎机等特殊设备，所以我想把作业



过程通过录像记录下来也很重要，这样就能把积累知识活用于公司内外。

佐藤 我曾经在中国与代理店相处了几年时间，要让代理店顺利运转发挥作用，就要追求速度和遵守约定，做好这两点非常重要。说到底就是要迅速采取措施，不让发生机器的停机现象。

松吉 与海外特约店进行沟通交流时，一般都用邮件、电话等，不知道对方是谁，也不认识对方的脸，所以每天面对的都是邮件中的文字。不过对方来日本，互相见过面、互相认识之后，同样的邮件沟通反而更加顺畅起来。

佐野 我也同感。去年第一次去俄罗斯出差，见到那些以前从未见过面的同事之后，感觉沟通比以前顺畅了许多。真是切身体会到了见面是沟通交流的基础这一点。



—大家在什么情况下会觉得自己平时的努力得到了回报？

鹤田 现在我有时候还要去现场。有一次，客户非常着急，要求我赶快修好。于是我就加班加点地修好了机器。后来机器其它地方又出现问题的时候，那位客户就指名要我去解决。当时就感受到是我的诚意感动了客户，并得到了客户的信赖。

佐藤 刚进公司时，有一次我怎么也找不到液压挖掘机的故障部位，当时非常着急。为了尽快修好故障机械，反复查阅资料，最后找到故障原因时的喜悦真是令人难忘。

酒向 我是服务营业人员，但有时也要动手修理。有一次我通宵修好起重机时，已经决定要购买他公司产品的客户改变主意，最终还是购买了我们公司的产

品。听到客户对我说“谢谢”的时候，真的非常高兴。

松吉 虽然我不跟最终客户直接打交道，但平时与特约店沟通时会提出一些小小的建议，听到对方的感谢时，的确非常开心。

佐野 有一次，代理店希望追加选购件并进行改装时，我自己经过调查后提出了一些建议，最后对方还是按照我的方案签了合同。虽然与最终客户没有直接见面，但大家还是联系在一起的。

龟田 曾经有个客户对我说：“这次我买得并不轻松，不过还是买对了”，这句话让我感觉到自己工作的真正喜悦。如今时代，客户和我们一样都不轻松，不过只要在平时互相体谅互相沟通，就一定能建立起互相信任、互惠互利的关系。作为服务营业人员，我们要让客户产生“就买他的、为了他买”的想法。当机器发生故障时，也是我们与客户沟通、加强联系的机会。

—让更多的客户获得更多的满意，今后我们应该做好哪些事情，或者公司应该采取哪些措施？

佐藤 服务的关键是速度。我们的机器是用来帮助客户在商战中获得成功的，所以我们必须做好保养，出现问题后立即修理。这是关键所在。在中国一听到日立就联想日立家电的人还有很多，所以我们要让日立建机这个名字越来越响亮，要树立起服务优良的企业形象。

酒向 我们要在客户提出问题之前就把服务做好，要走在前面，通过灵活高效的营销服务，满足客户各种各样的需求。当客户遇到困难时，我们应该是他们最先想到的依靠对象，同时希望我们公司成为客户容易融入的门槛较低的公司。

鹤田 从客户的角度来看，“没有故障的机器”是最好的。我们经常能听到“以前的机器比现在可靠”，也许在客户眼

里，现在这种连发动机都采用电子控制的机器，很容易发生故障。

龟田 对于客户的这种意见，我们在公司内部向上反映，并最终把它体现到产品上，这种机制目前正在逐步形成。所以我想只要我们志存高远，不断努力，就一定能满足客户的期望。

松吉 机器在什么条件下使用？当地气候条件怎么样？用于什么行业？对这些信息进一步收集后，按照该地区的特点进行产品开发，我想这一点也非常重要。因此我们要进一步加强整个企业集团内部的沟通，共享信息，强化合作机制，为客户提供更多的可利用价值。



佐野 的确如此。拿挖掘机来说，工作现场的信息，在哪些地方哪种机器销路好，这些来自营业的信息应该被反馈到开发部门。同时作为我个人，应该把代理店工作中获取的信息，包括库存管理在内，以适当的方式提出建议方案。我们是间接部门，不过只要我们做好自己的工作，我想最终还是能够对客户起到帮助作用。

龟田 我觉得国内整个集团的沟通、合作机制还是不错的，不过从全球角度来看，也许今后要做的事还很多。必须发挥整个集团作为一个组织的力量，提升产品的品牌知名度。

佐野 比如说在世界的某个地方，日立建机集团的技术帮助人们建设了基础设施，让生活变得更加富足。我希望我们的企业，能够这样为全世界人民的幸福做出自己的贡献。



—祝大家今后工作顺利，在各自的岗位上大显身手。谢谢！

*服务营业：面向客户接受工程机械的修理，并销售附件。通常不直接参与机器的修理作业。

CSR

日立建机集团CSR报告书

2010



〒112-8563

東京都文京区后乐二丁目5番1号

联系方式

CSR推进部

TEL: +81-3-3830-8030

FAX: +81-3-3830-8201

URL <http://www.hitachi-c-m.com/cn/>



FSC

本资料使用“FSC认证纸”印刷。纸张原料中含有在规范化管理森林中生产的木材。



森林居民委员会

本印刷物所用纸张有助于使森林活性化
的间伐及间伐木材的有效利用。



无水印刷

本资料采用不产生有害废液的“无水印刷”方式印刷。