

コマツのプロダクトサポート事業

2011年12月12日(月)

コマツ

建機マーケティング本部
プロダクトサポート本部長
北 秀 孝

- ・ 機械を止めない
- ・ 安定した収益基盤としてのさらなる強化

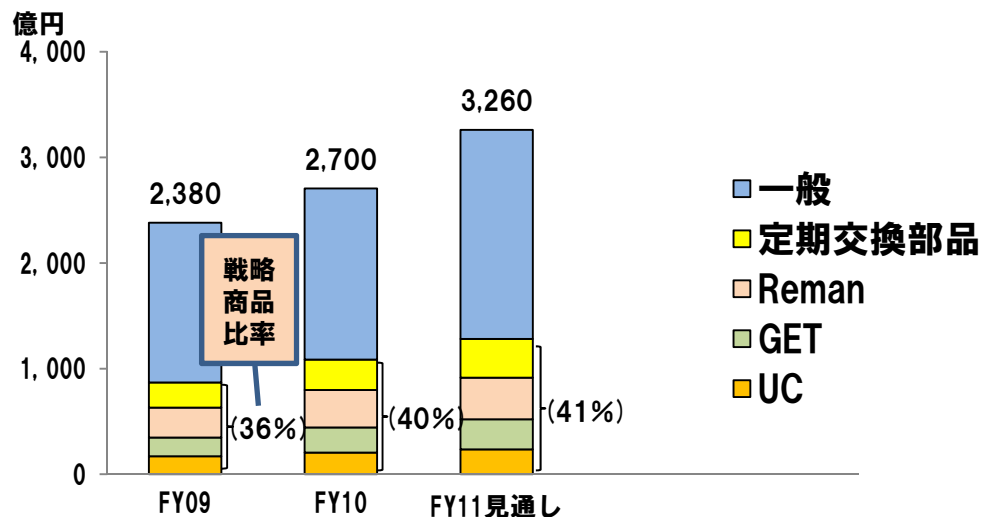
PS本部
中期活動方針

1. 代理店を含むサポート力とアフターセールスでダントツの競争優位を構築（事業基盤の強化）
2. 部品・リマンコンポの需要予測精度を向上し、最小の在庫で事業の最大化を図る
3. ICTを活用して“見える化”を推進し、業務とプロサポのビジネスモデルの変革に挑む

	中 期 的 課 題
I.	部品供給体制の強化
II.	リマン体制の構築（グローバルリマン）
III.	消耗部品の開発・品揃えと拡販（GET、UC、定期交換部品 等） GET:Ground Engaging Tool UC:UnderCarriage
IV.	代理店の体制強化と継続的な人材育成
V.	マイニング サポート強化

部品事業

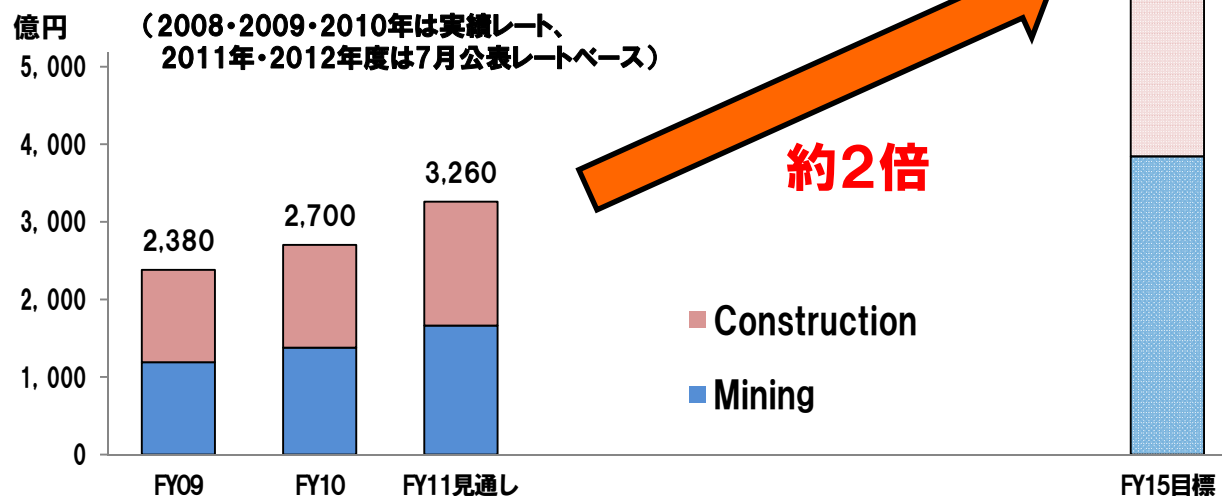
部品売上（連結）ならびに「戦略商品」比率



部品事業における「戦略商品」

- ・ 戦略商品である UC/GET/Reman/定期交換部品の売上は、2010年に売上比40%を前倒して達成。
- ・ 戦略商品の更なる売上拡大を目指す。

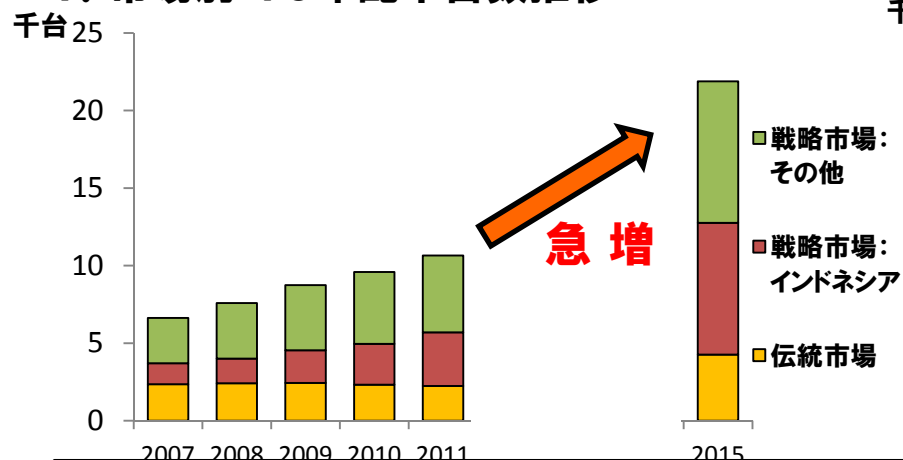
部品売上（連結） 長期目標



2015年度目標：
2011年度売上の **約2倍**

(需要見通しについては次ページ)

1. 市場別 10年配車台数推移

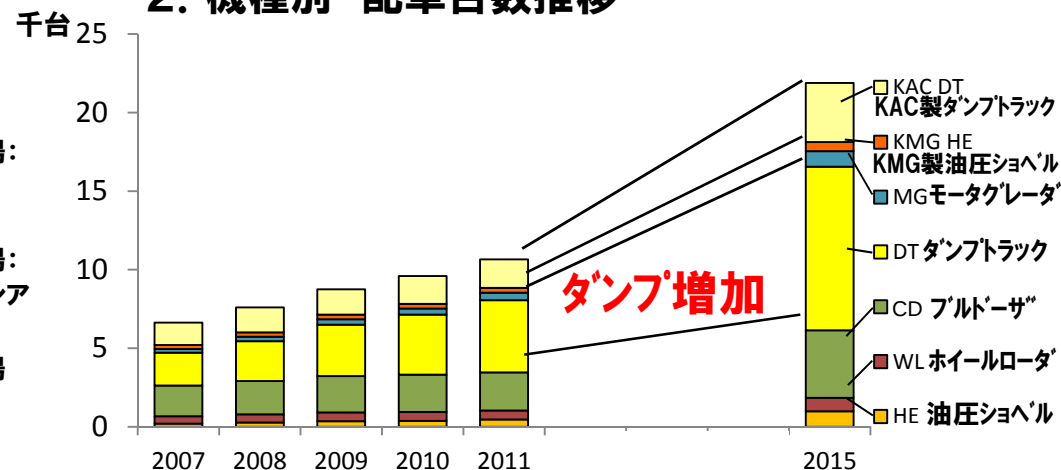


<マイニング市場での変化> 2011年 vs 2015年

1) 戦略市場での配車増加

- インドネシアでの配車増加
- その他 戦略市場 (インド・CISなど) での配車増加

2. 機種別 配車台数推移

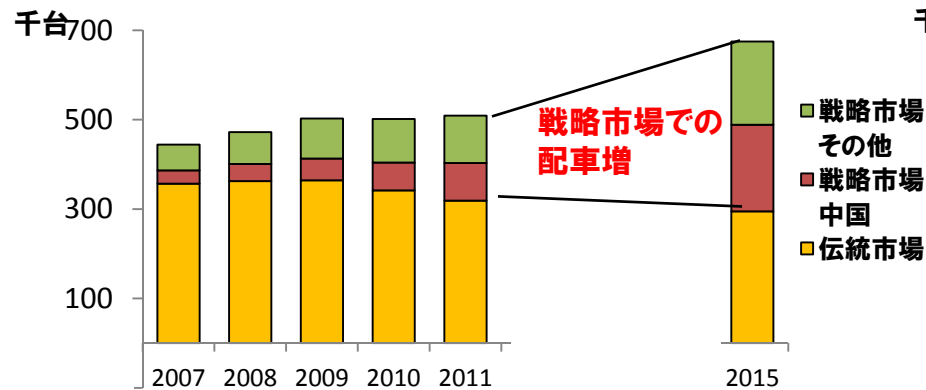


<機種別配車台数での変化> 2011年 vs 2015年

- 1) DT (ダンプトラック) の配車増加
- 2) EDTの配車増加
- 3) DT・EDTの配車構成比増加

予想される市場の変化	部品カテゴリー	競合激化が予想される品目
超大型機種での (部品メーカーとの) 競合激化	消耗品	UC、GET
修理部品への競合メーカー参入	機能部品	モータ、シリンダ、ギヤなど
メンテナンス部品への競合メーカー参入	定期交換部品	メンテナンス部品

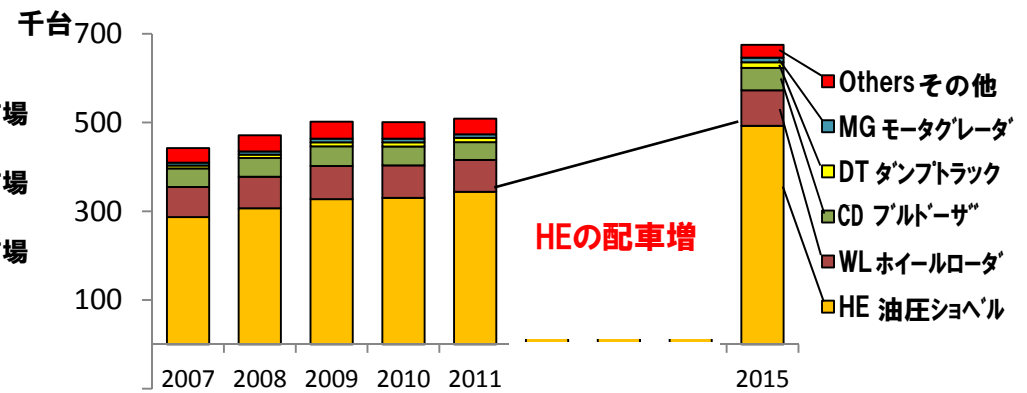
1. 市場別 10年配車台数推移



<コンストラクション市場での変化> 2011年 vs 2015年

- 1) 伝統市場での配車は減少
- 2) 戦略市場での配車は増加
 - 中国で大幅増
 - インドネシア・インド・アジア・CIS 等の地域でも増加

2. 機種別 配車台数推移



<機種別配車台数での変化> 2011年 vs 2015年

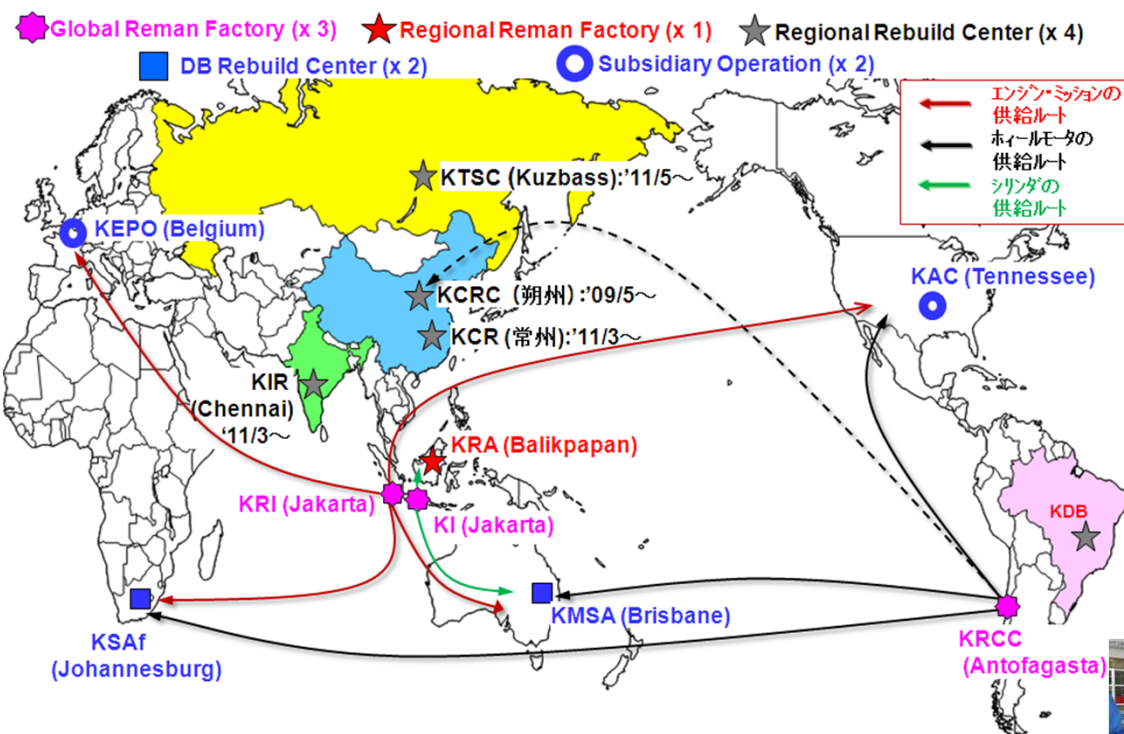
- 1) HE (エクスカベータ) の配車が増加
- 2) HEの配車構成比が増加
- 3) 30-40tクラスのHEの配車が急増
- 4) 20tクラスのHEの配車は引き続き増加

予想される市場の変化	カテゴリー	競合激化品目
30t、40tクラスに対しても競合 (部品メーカ) 進出	消耗品	UC、GET、FILTER
20tクラスの電子部品なども競合・模倣品が出始めている → 30t、40tクラスへも進出	機能部品	コントローラ、シール、エンジン、PPM内部部品
都市化によるアタッチメント需要拡大		ブレーカや破碎機などアタッチメント

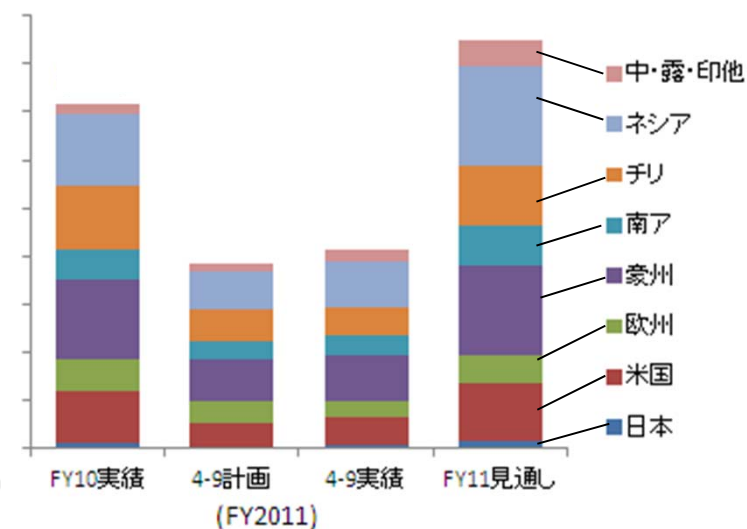
基本
方針

1. マイニング用大型機のリマンはコマツが実施し、インドネシアとチリに集約
2. 代理店はリビルドを行い、グローバルリマンコンポおよびサブコンポを活用
3. 新興国（非循環地域）はリビルドセンタを立ち上げてリマンに展開（中国、CIS、インド、ブラジル）

1. グローバル供給ネットワーク



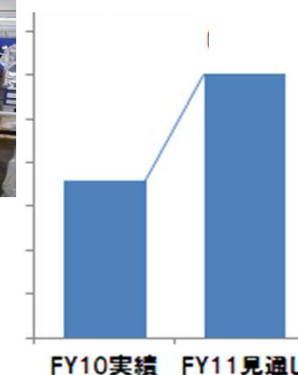
2. リマン売上推移（マイニング+一般建機）



リマン生産の拡大（大型エンジン）



KTSCリビルドセンタ



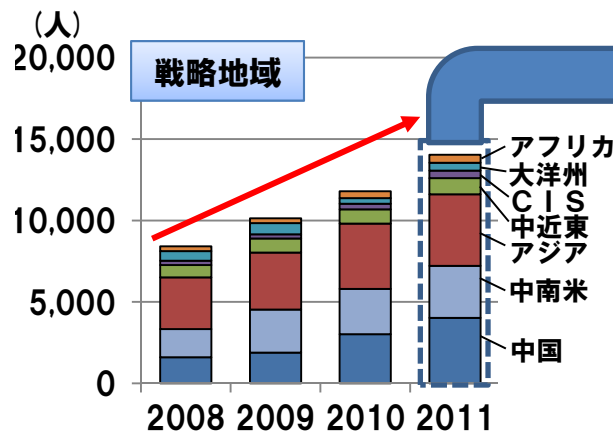
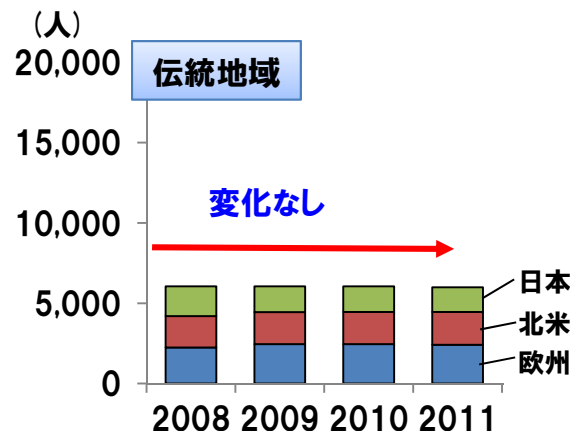
★リージョナルリビルドセンタの状況

リビルドセンタ	★ KIR	★ KCRC	★ KCR	★ KTSC
対象コンポ	Engine	Engine, P/L, W/M	Engine, Sub-Compo	Engine, P/L, PPM
稼働開始	2011/3~	2009/5~	2011/3~	2011/5~

サービス

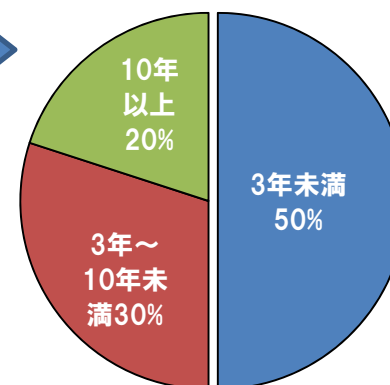
地域別配車・メカニック推移（2008→2011年）

配車台数の急増（特に戦略地域）に伴い、メカニックが増加



戦略地域 メカニック経験年数

経験年数3年未満のメカニックが50%



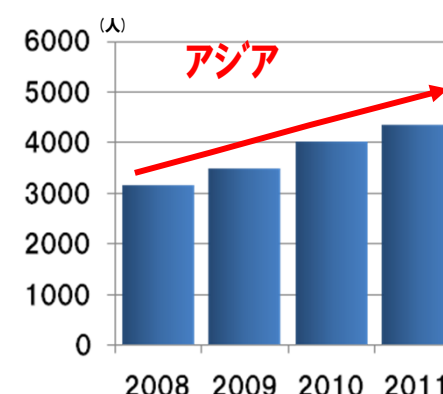
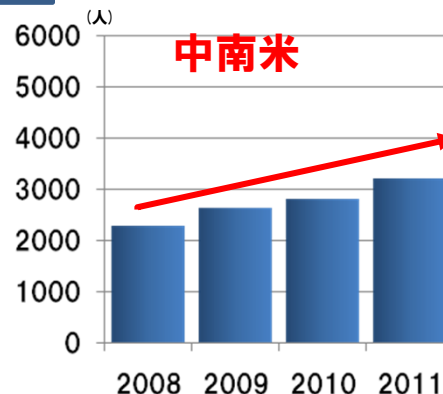
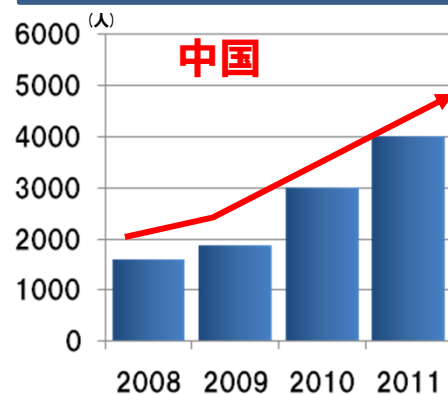
1. 戦略地域での人材育成の強化・レベルアップ

- ・戦略地域への直接サポート
- ・サービスサポートセンタの拡充（25→29拠点）

2. 人材育成の見える化

- ・LMS運用による実務に直結した人材育成管理

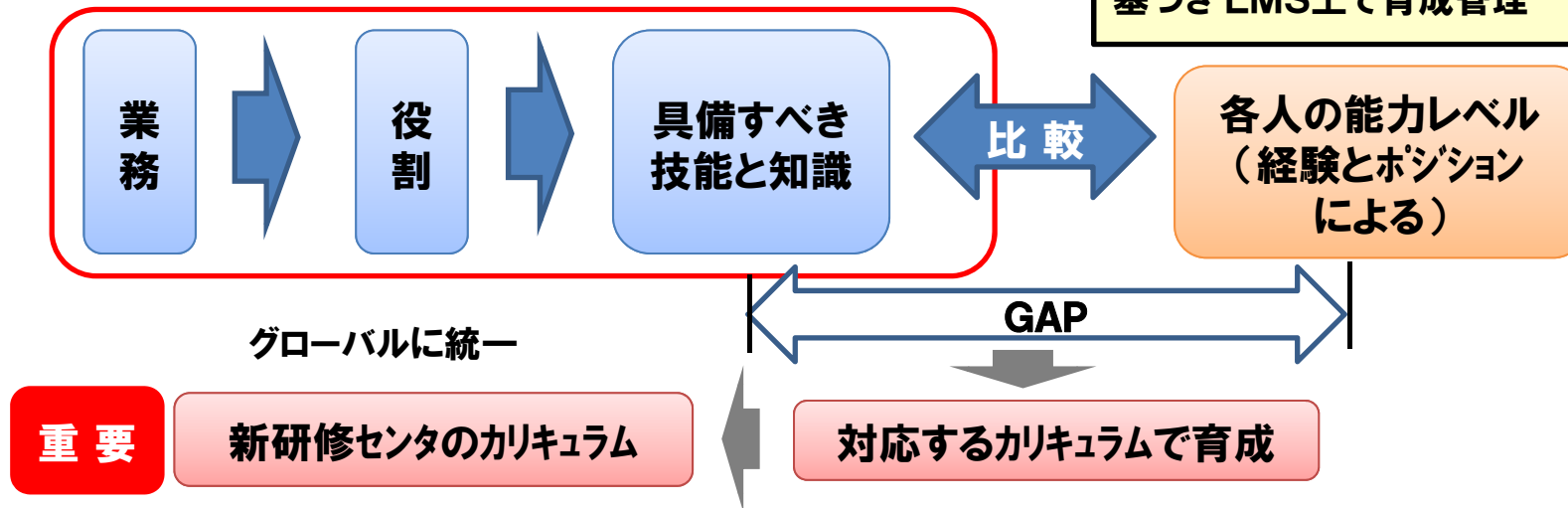
戦略市場で特に伸びの顕著な地域



実務に直結した人材育成・管理と、その見える化

➤DBサービス業務の役割別の人材育成・管理

各人に対して、「役割・具備すべき技能と知識」と「教育カリキュラム」のマトリックスからなるマップに基づき LMS上で育成管理



人材育成強化と人材資源管理を LMSで実現する

<目的>

- ・ 標準 **Training Paths** に基づく **人材育成** の実現
= 人材育成のベンチマーク
- ・ **人材育成** を各地域共通の仕組み **LMS** で実行管理し、
全世界の代理店人材育成状況の **見える化** を推進する

LMSを使う利点

- Webの仕組みにより、DBの人材育成状況を見える化
- ◆代理店は社内管理
- ◆現法は代理店毎の管理
- ◆本社はグローバル育成戦略立案

マイニングサポート要員の養成

- ・戦略地域のサービス駐在員要請急増
- ・駐在員世代交代が必要

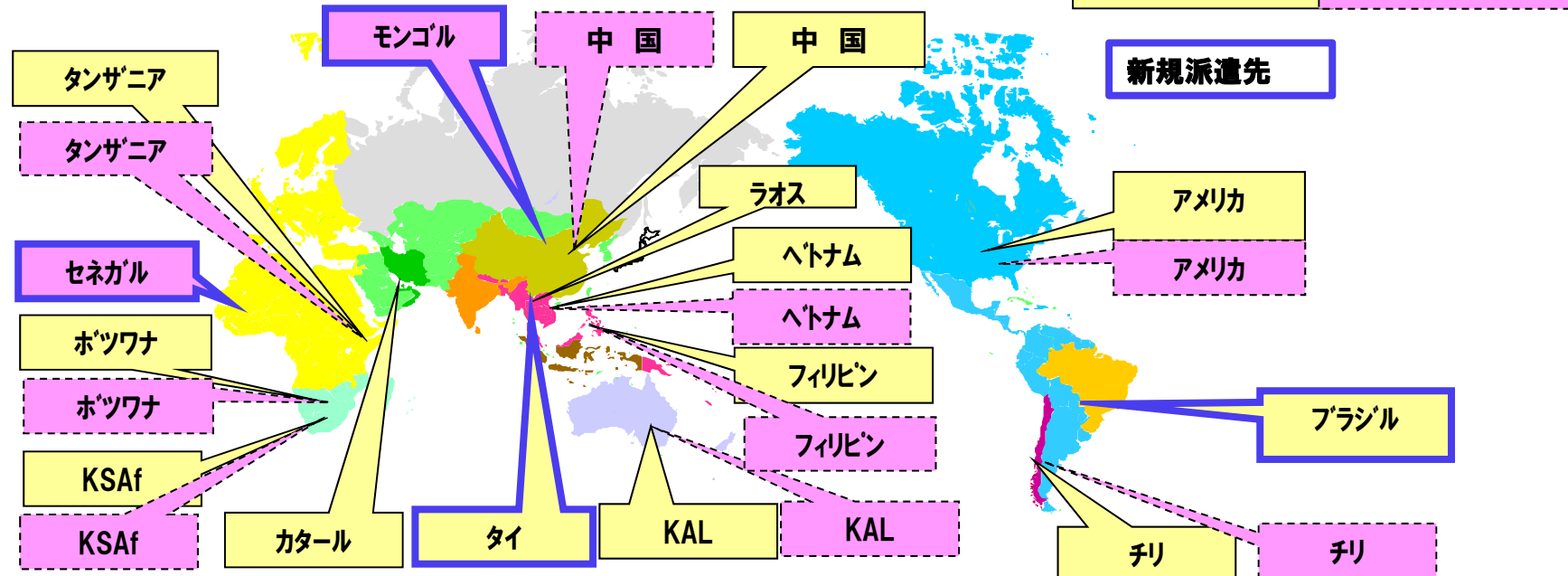


サポートスタッフの技能向上が必要

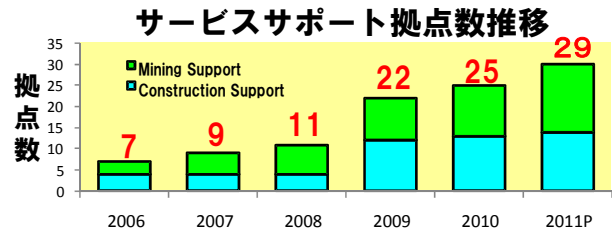
HRDC(Human Resource Development Center) でフィリピン人サービスエキスパートの養成

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	備考
第1期	'08/11開始	HRDC	現場OJT	現場OJT	現場OJT			
第2期		'09/11開始	HRDC	現場OJT	現場OJT	現場OJT		
第3期			'10/11開始	HRDC	'12/Jan～現場OJT	現場OJT	現場OJT	

HRDC研修生受入先



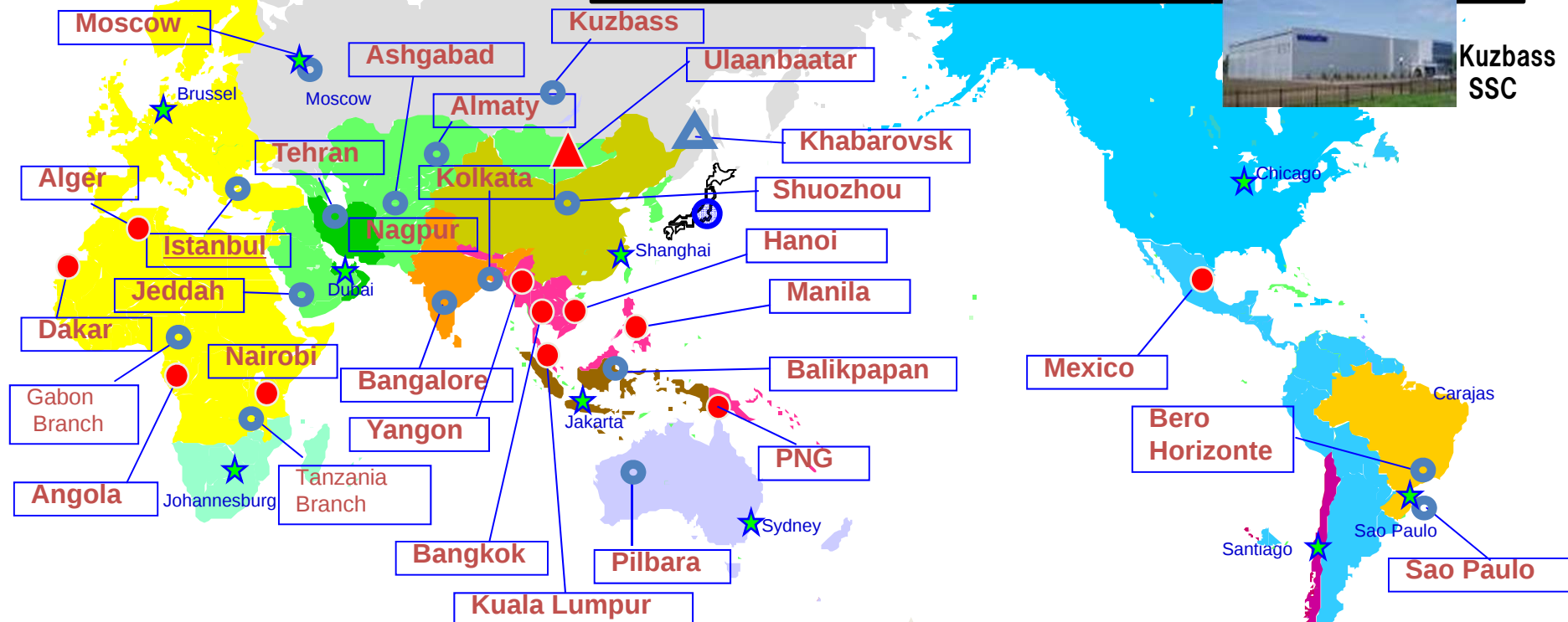
重要戦略市場において「現場力強化」、「市場情報フィードバックの迅速化」等を目的に、SSC を設立。



- ①. 代理店の中に入って代理店をサポート（主に品質サポート）
- ②. 日本人を 1 名以上配置し、これに対するカウンターパートを代理店から指名し、この者を中心にした OJT を実施
- ③. 現地法人の下にある場合、実務は代理店であり、サポートに徹する：サービスブランチ（SB）
現地法人がない場合、上記＋ある程度の現地法人の役割も果たす



Kuzbass
SSC



★ 現法、代理店

● サービスサポートセンタ及びその支店：11
● サービスブランチ：16

▲ サービスサポートセンタ計画：1
▲ サービスブランチ計画：1